



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PODNIKOHOSPODÁŘSKÁ

Komparace finančních služeb pro vybranou skupinu obyvatel  
Comparison of Financial Services to a Selected Group of People

Student: Nela Sichová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Alena Machalová.

Ostrava 2013

VŠB - Technická univerzita Ostrava  
Ekonomická fakulta  
Katedra podnikohospodářská

## Zadání bakalářské práce

Student: **Nela Sichová**  
Studijní program: B6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: 6208R020 Ekonomika podniku  
Specializace: 01 Ekonomika podniku  
Téma: Komparace finančních služeb pro vybranou skupinu obyvatel  
Comparison of Financial Services to a Selected Group of People

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Definice užitých pojmů
  3. Nabízené finanční služby pro studenty
  4. Komparace vybraných finančních služeb
  5. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratk  
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce  
Seznam příloh  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- KRAJÍČEK, Jan. *Marketing v peněžnictví*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. 140 s. ISBN 80-210-3659-1.  
REJNUŠ, Oldřich. *Peněžní ekonomie*. 3. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2007. 286 s. ISBN 978-80-214-3466-0.  
ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava, *Bankovníctví I*. 2. vyd. Praha: Grada, 1999. 264 s. ISBN 80-7169-859-8.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Alena Machalová**

Datum zadání: 23.11.2012

Datum odevzdání: 10.05.2013



Ing. Josef Kašík, Ph.D.  
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

Ve Valašském Meziříčí dne 10. května 2013

  
.....  
Nela Sichová

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Definice užitých pojmů .....</b>	<b>6</b>
2.1	Pojmy.....	6
2.2	Informace o bankovníctví v ČR.....	9
2.2.1	Centrální banka .....	9
2.2.2	Banka.....	11
2.2.3	Finanční systém a finanční služby .....	11
2.2.4	Charakteristické rysy bankovních produktů.....	13
2.2.5	Systematizace bankovních produktů .....	13
2.2.6	Cena bankovních produktů.....	15
<b>3</b>	<b>Nabízené finanční služby pro studenty .....</b>	<b>16</b>
3.1	Přehled běžných účtů pro studenty .....	17
3.2	Možnost povolené čerpání do mínusu (kontokorent) .....	17
3.3	Možnost financování studia.....	18
3.4	Pojištění, spoření .....	18
<b>4</b>	<b>Komparace vybraných finančních služeb.....</b>	<b>19</b>
4.1	Vzorek populace v dotazníkovém šetření.....	19
4.2	Rozbor podle bankovního účtu.....	20
4.3	Rozbor podle kreditní karty .....	32
4.4	Další služby bank.....	36
4.5	Vyhodnocení sledovaných kritérií na základě průzkumu bankovních institucí .....	41
4.6	Srovnání služeb bankovních institucí podle platebních karet .....	42

4.7	Srovnání služeb bankovních institucí na základě služby kontokorent .....	44
4.8	Srovnání služeb bankovních institucí na základě platebního styku .....	45
4.9	Srovnání služeb bankovních institucí v parametrech trvalých bankovních úvěrů ....	47
<b>5</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>49</b>
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	51
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	54
	SEZNAM GRAFŮ	
	SEZNAM TABULEK	
	PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKU PRÁCE	
	SEZNAM PŘÍLOH	

# 1 ÚVOD

Téma, které bylo zvoleno pro předkládanou bakalářskou práci, se zabývá oblastí finančních služeb, které jsou poskytovány na našem současném bankovním trhu vybrané skupině obyvatel. Touto vybranou skupinou jsou studenti. Téma bylo zvoleno také z důvodu, že v současné době je stále aktuálním tématem zavedení školného na českých vysokých školách. Tato práce je tedy zaměřena na služby, které mohou hrát v dohledné době velmi důležitou roli.

Hlavním cílem práce je srovnání finančních služeb nabízených studentům a současně zjištění, zda právě studenti skutečně využívají nabízených služeb bank a v jakém rozsahu. Dílčím cílem je následné zjištění spokojenosti studentů. Pro tuto práci byly zvoleny především bankovní ústavy, jelikož právě banky jsou studenty využívány v nejvyšším rozsahu. Důležitým bodem práce je zjistit, zda současní studenti využívají veškerých nabízených služeb bank nebo jestli potřebují optimalizovat svoje náklady a výdaje. Banky totiž vidí především možnost získávání potencionálních aktivních klientů z řad studentů. A jsou si tedy vědomy, že sebelepší a kvalitnější produkt jim zcela nezaručí, že jim klient do budoucna neodejde ke konkurenci.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části je vysvětlení a vymezení důležitých pojmů a aktuálně nabízených služeb studentům. Teoretická část byla podkladem pro část praktickou. V praktické části byla použita metoda statistického šetření a následné srovnání bank a jejich služeb. Základním pilířem této části bylo vytvoření dotazníku, který byl umístěn přímo na internet, a tím byla dosažena možnost oslovit co nejvíce studentů bez jakékoliv překážky či odmítnutí. Pomocí dotazníkového šetření byly vyhodnocovány informace právě z řad těchto studentů. Je předpokladem, že český trh s produkty vymezenými právě pro studenty ještě zcela nedosahuje kvalit, které můžeme sledovat v zahraničí. Otázkou však zůstává, zda je tato situace zapříčiněna chováním trhu, kdy zákazníci svými požadavky ovlivňují prodejce tím, že o nadstandardní služby nemají zájem, nebo zda prodejci nenabízejí svým klientům optimální řešení jejich situace.

## 2 DEFINICE UŽITÝCH POJMŮ

V této kapitole jsou uvedeny nejzákladnější pojmy související s bankovníctvím. Další subkapitola pojednává o bankovníctví v ČR a službách s nimi spojených.

### 2.1 Pojmy

Pro účely předkládané bakalářské práce byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Na následujících řádcích budou nadefinovány pojmy, se kterými se budeme setkávat. Uvedené pojmy jsme parafrázovali převážně dle Schlossbergera (2012), neboť jeho definice byly nejsrozumitelnější.

Hlavní pojem, který úzce souvisí s daným tématem, je *platební transakce*, za kterou lze považovat vložení finančních prostředků na účet nebo výběr těchto peněžních prostředků ve prospěch z platebního účtu, a to vše z pohnutky plátce nebo příjemce. Z tohoto důvodu je podstatné vysvětlit, kdo je plátce a kdo příjemce.

*Plátcem* může být jak fyzická, tak právnická osoba, která je majitelem běžného nebo platebního účtu a umožní mu z něj uskutečňovat platební transakce v rámci platebního příkazu.

Naopak za *příjemce* můžeme považovat jak fyzickou, tak právnickou osobu, která obdrží na účet finanční prostředky, jež jsou předmětem platební transakce.

*Platební příkaz* je definován jako impuls vydaný plátcem nebo příjemcem bance či jinému poskytovateli finančních služeb.

*Peněžní prostředky* můžeme definovat buďto jako mince, bankovky, bezhotovostní finanční prostředky anebo elektronické peníze. Jde tedy o finance v hotovostní, bezhotovostní a elektronické podobě.

*Uživatelé platebních služeb* může být jak fyzická, tak i právnická osoba, která využívá finanční služby a to buď na pozici plátce, nebo na pozici příjemce peněžních prostředků.

*Úhrada* je službou, při které dojde k odepsání finanční částky z běžného účtu plátce.

Z hlediska zkoumání výběru z bankomatů v zahraničí v praktické části práce je zcela opodstatněné uvést pojmy, které souvisí s danou problematikou.



*Zahraniční platba* je elektronicky zpracovaná platební transakce. Tato situace se uskuteční v okamžiku, pokud se banka či jiný poskytovatel platebních služeb nachází v různých zemích.

Opakem je *vnitrostátní platba*, za kterou považujeme elektronicky zpracovanou platbu, jejíž odesílatel i příjemce se nachází ve stejné zemi. Spotřebitel je uživatel finančních služeb, jež uzavírá smlouvu o běžném účtu nebo smlouvu o poskytování platebních služeb s bankou či jiným poskytovatelem platebních služeb.

*Poplatek* je charakterizován jako určitá úplata účtována bankou či jiným poskytovatelem finančních služeb konkrétnímu uživateli a je přímo nebo nepřímo spojena s převodem peněz nebo jinou službou (Schlossberger, 2012).

*Mezibankovní poplatek* je taková platba placená bankami či poskytovateli finančních služeb plátce, považována jako odměna za každý inkasní převod.

*Platební styk* je definován jako vztah plátce a příjemce, který se uskutečňuje v určité formě dohodnutými platebními prostředky buď mezi nimi, nebo prostřednictvím určeného subjektu. Takovým subjektem může být banka, úvěrové družstvo či spořitelna. (Schlossberger, 2012). Šenkýřová (1999) uvádí, že předmětem platebního styku jsou peníze. Platební styk je řízen v případě České republiky Českou národní bankou a je posuzován z hlediska formy (hotovostní a bezhotovostní platební styk) a z hlediska území.

*Spořicí účet* představuje postupné ukládání peněžních prostředků za účelem jejich zhodnocení. Některé banky umožní u běžných účtů stanovit to, že po překročení určitého limitu stanoveného zákazníkem dojde k převodu přesahující části na spořicí účet. Pokud by byl zůstatek nižší, došlo by k převodu zase na běžný účet. Úroky spořicího účtu závisí na volbě bankovního domu, vkladu a výpovědní lhůtě (Polách et al, 2012).

Jedním ze základních bankovních produktů je *běžný účet*, který vzniká na začátku vztahu mezi zákazníkem a bankou. (Radová et al, 2009).

*Kontokorent* je možnost přecerpat běžný účet majitelem do debetu (mínusu) podle výše stanovené ve smlouvě klienta s konkrétní bankou (Rejnuš, 2007). Pospíšil (2007) uvádí ve své knize, že kontokorentní účet je jeden z nejoblíbenějších a nejrozšířenějších úvěrů krátkodobého charakteru. Typické pro tento účet je, že se mění jeho zůstatek několikrát denně. Kontokorentní účet banka poskytuje zákazníkovi na základě běžného účtu. Spadá mezi nejdražší úvěry, cenou je úrok z úvěru a provize.

*Platební karta* je moderní instrument, který poskytují banky k běžnému účtu. Banky při jejich vydání spolupracují s mezinárodními bankovními asociacemi, jako je VISA anebo MasterCard. Prostřednictvím platební karty může majitel karty provádět bezhotovostní platební styk nebo výběr z bankomatu (Synek, Kislingerová, 2010).

Prostřednictvím *kreditní karty* umožňuje banka klientovi čerpání ze spotřebitelského úvěru. Majitel karty ji může využít při placení za zboží a služby, k výběru peněz z bankomatu, může opakovaně vybírat a splácet bance peníze dle výše úvěrového limitu (Máče, 2006). Majitel kreditní karty čerpá spotřebitelský úvěr od vydavatele této karty, což je banka. Je nutné zaplatit z celkové sumy na úvěrovém účtu měsíčně minimální částku, zbývající část je umístěna dle rozhodnutí majitele této karty. „*Kreditní karta je pak taková, u které provádí držitel karty úhradu provedených plateb podle jejich měsíčního výpisu*“ (Dvořák, P.: Bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha: Linde 2005, 381 s.) z knihy (Máče, 2006).

Přímé bankovníctví je takový způsob komunikace, kdy klient nemusí jít přímo na přepážku, ale může komunikovat s bankou na dálku. Podstatou přímého bankovníctví je využívání elektronických prostředků (internet, telefon atd.) Výhodou přímého bankovníctví je neomezená komunikace s bankou a nízké poplatky za platební operaci oproti operaci přímo v bance. Zahrnujeme zde:

- GSM banking,
- Phone banking,
- Internet banking,
- WAP banking.

*GSM banking* se provozuje na základě použití sítě mobilních operátorů, využívá komunikaci mezi zákazníkem a bankou.

*Phone banking* je taková metoda, při které prostřednictvím telefonu dochází ke komunikaci s bankou. Pro Phone banking je důležité použití mobilního telefonu.

*Internet banking* je komunikuje se zákazníkem prostřednictvím internetu.

*Wap banking* využívá podobnosti internetového bankovníctví vytvořeného pro mobilní telefony. (Chromý, 2009).

## 2.2 Informace o bankovníctví v ČR

Bankovníctví představuje peněžní vztahy, rozdělování a užití bankovních fondů neboli kapitálu. Podstatou bankovníctví je časový nesoulad mezi příjmy a výdaji ekonomických subjektů, který má dva aspekty.

*Za prvé „vyplývá z běžné provozní činnosti, kdy podnik inkasuje tržby, ale platby zaměstnancům, státu, ve formě daní apod., platí později. Z toho vyplývá dočasný přebytek peněžních prostředků (podstatná je dočasnost). Podobná úvaha platí i pro nedostatek peněžních prostředků“ (Černohorský, Teplý, 2011, s. 19).*

*Za druhé „vyplývá z tvorby peněžních rezerv (fondů) nad rámec běžných potřeb - jedná se o vědomě odloženou část důchodu, která je určena pro budoucí účelové použití nebo jako neúčelová rezerva pro financování případných výkyvů v hospodaření“ (Černohorský, Teplý, 2011, s. 19).*

Pokud by nevznikl časový nesoulad příjmů a výdajů, tak by nemusely být banky. Ty totiž nabízejí finanční prostředky v takovém období, kdy výdaje převyšují nad příjmy. Pokud nastane situace opačná, a to tedy pokud máme přebytek příjmů nad výdaji, tak banky nabízejí ekonomickým subjektům různé varianty, jak zhodnotit volné finanční prostředky.

Charakteristické pro financování v bankovníctví je nenávratná metoda financování, která stojí na poskytování úvěrů a přijímání vkladů. To znamená, že banky pracují s cizím kapitálem, který zhodnocují. Banky jako instituce jsou povinny platit daně, využívat pojištění, na banku působí úrokové sazby, vývoj míry inflace atd. (Černohorský, Teplý, 2011).

### 2.2.1 Centrální banka

Je jediná banka ve státě - též se jí přezdívá cedulová nebo emisní banka, kterou lze definovat pomocí tří znaků a to, že:

- má emisní monopol, který umožňuje centrální bance jako jediné rozšiřovat hotovostní peníze,
- provádí měnovou politiku, při které seřizuje úrokové sazby a další nástroje měnové politiky, jejímž cílem je dosažení cenové nebo měnové stability,
- reguluje bankovní systém, který umožňuje seřizování, kontrolování a dodržování pravidel, které jsou dána všem ostatním bankám.

Pokud banka splňuje tyto tři podmínky, považujeme ji za centrální banku. Jak již bylo řečeno, centrální banka vykonává měnovou politiku. Jejím cílem je nízká míra inflace. A to proto, aby si udržely peníze svou hodnotu. Centrální banka určuje úrokové sazby, aby udržela nízkou inflaci. Ty totiž mají vliv na náklady a ceny v ekonomice.

Důvěra v měnu je odvozena z emisního monopolu, je nařízená zákonem, v němž je udáno, že daná měna je oficiální měnou daného státu. Centrální banka nesmí ovšem vydávat velké množství peněz, neboť by poklesla důvěra v měnu.

Stabilita finančního systému závisí na regulaci bankovního systému. Základ finančního systému představují banky, jejichž stabilita působí na finanční systém. Předpokladem pro správné fungování tržní ekonomiky je důvěra ekonomických subjektů k bankám a finančnímu systému. (Černohorský, Teplý, 2011).

Důvody ke vzniku centrální banky byly buďto finanční zájmy vlády mít vlastní banku, kdy panovník nebo vláda mohla kdykoliv zažádat centrální banku o chybějící peněžní zdroje v pokladně. To znamenalo přímé úvěrování státní pokladny, což je ve vyspělých zemích zakázáno, neboť neomezené vypůjčování peněz vede k nestabilitě měny, anebo kdy vláda chtěla soustředit veškeré finanční toky ze státní pokladny.

Cílem centrální banky je vždy dosažení měnové nebo cenové stability daného státu. Cenovou stabilitou rozumíme mírný růst cen. Měnovou stabilitu dělíme na dvě dimenze, a to dimenzi vnější a vnitřní. Vnitřní dimenze zahrnuje měnovou stabilitu uvnitř ekonomiky. Vnější dimenze vyjadřuje stabilitu měny mimo ekonomiku.

Centrální banka a její funkce jsou charakterizovány tak, že centrální banka poskytuje takové služby bankám, které je samotné poskytují svým klientům. Centrální banka plní funkce, které můžeme rozdělit na funkce makroekonomické a mikroekonomické.

Mezi makroekonomické funkce centrální banky patří funkce emisního monopolu, což je funkce umožňující stahovat nebo vydávat peníze, určuje nominální hodnotu bankovek a mincí, obstarává tisk peněz, jejich ochranné prvky, platnost peněz v hotovostní podobě. Zabývá se výměnou peněz při poškození. Centrální banka provádí měnovou politiku za pomoci operací na volném trhu, zejména úrokových sazeb. Banka provádí devizovou činnost, což je taková činnost, která obsahuje činnosti s devizovými regulacemi a rezervami.

Mezi mikroekonomické funkce patří zejména bankovní regulace a dohled, kdy centrální banka kontroluje a zadává povinnosti a činnosti bankovním institucím, další funkcí je tzv.

banka bank, ta vykonává určité služby, jako přijímá vklady od bankovních institucí a naopak jim poskytuje úvěry, uskutečňuje se zde platební styk mezi centrální bankou a ostatními bankovními institucemi. Dále může být bankou státu, kdy vykonává určité činnosti pro stát, například spravuje dluh státu, vede účty státního rozpočtu nebo také reprezentant státu v měnové oblasti, která se týká měnové politiky, informuje společnost o měnovém vývoji (Černohorský, Teplý, 2011).

### **2.2.2 Banka**

Banku považujeme za finanční subjekt, který zprostředkovává a uskutečňuje tok finančních prostředků mezi ekonomickými subjekty. Podle Pospíšila (2007) je banka finanční zprostředkovatel, jehož hlavní funkcí je poskytovat úvěry a přijímat vklady. Dle Poloučka (2009) je banka instituce, která je oprávněna provádět a poskytovat služby. Cílem každé banky je dosažení zisku. Základem je přijímání vkladů od ekonomických subjektů a jejich shromažďování ve formě úvěrů. Fungování bank je založeno na dvou základních principech a to na principu návratnosti a principu ziskovosti. Činnost bank je upravena zákonem o bankách. Vznik banky závisí na splnění podmínek bankovní licence. Udělení licence spadá většinou centrální bance. Aby banka dostala bankovní licenci tak musí splňovat minimální základní kapitál, finanční a obchodní plán banky, technické i organizační předpoklady pro výkon činnosti, bezúhonnost a odbornost vrcholových pracovníků a kontrolních pracovníků řídit banku (Polouček, 2009).

Zánik banky je předmětem zákonné úpravy. Jedná se o definování podmínek týkajících se odnětí nebo omezení bankovní licence.

Majetková a kapitálová struktura banky je závislá na cizích a vlastních zdrojích. Jakékoliv podnikání vyžaduje hmotné a nehmotné prostředky. Majetek banky tvoří budova, bezpečnostní systémy, peníze na účtech atd. Banka potřebuje k pořízení majetku finanční zdroje, které se z hlediska původu dělí na cizí zdroje a vlastní zdroje. Z účetního hlediska dělíme majetek banky na aktiva a pasiva (Polouček, 2009).

### **2.2.3 Finanční systém a finanční služby**

Finanční trhy, instituce a finanční dokumenty tvoří základní prvky finančního systému. Poskytované finanční služby lze rozdělit do čtyř základních skupin:

- pojišťovací,

- zprostředkovatelské,
- transakční,
- služby spojené s cennými papíry a investicemi do cenných papírů.

Z hlediska vývoje měly banky dominantní postavení v transakčních a zprostředkovatelských službách. Naopak malá aktivita se projevovala v souvislosti s obchodováním cenných papírů, při pojištění či řízení fondů.

Transakční služby zahrnují pohyb, vytváření a zabezpečování finančních dokumentů tak, aby klienti mohli uskutečnit běžný, platební a zúčtovací styk. Zprostředkovatelské služby představují pohyb zdrojů od spořicíh subjektů k subjektům investujícím. Tím motivují růst investic, úspor a rychlejší růst ekonomiky.

Pojišťovací služby jsou služby nabízené finančními institucemi, které obsahují v základě jiné riziko než zprostředkovatelské riziko. Dlouhodobý charakter má řízení penzijních fondů. Společně s pojišťovnami jsou řazeny mezi smluvní finanční instituce. Poslední skupina jsou služby spojené s cennými papíry a investicemi do cenných papírů, na nichž mají dodnes omezenou působnost komerční banky, významnou úlohu zde má ovšem početná skupina nedepozitních finančních institucí.

Finanční instituce se dělí na depozitní a nedepozitní. Rozdíl spočívá v tom, zda mají licenci k přijímání depozit a zda mohou klientům nabídnout uložení prostředků ve formě depozit anebo naopak tuto možnost nemají. Z hlediska historického vývoje převažovaly především depozitní instituce. Mezi depozitní instituce patří komerční banky, družstva a spořitelny. Spořitelny kladou důraz na kumulování úspor malých klientů. Vznik spořitelny sahá do 18. století a vznikl s úmyslem věnovat se drobným vkladatelům, o které neměla banka zájem.

V roce 1992 vznikly dvě spořitelny z důvodu rozdělení československé státní spořitelny na spořitelnu českou a slovenskou. Do této doby má u nás Česká spořitelna určité postavení. Banky, jejich podíl a postavení na finančním trhu závisí na společenských, technických, politických a ekonomických faktorech, jež vytvářejí podmínky pro bankovníctví a finanční sektor zaměřený na podnikání. V současné době mezi finančními subjekty dominují svým počtem působnosti komerční banky. Ve vyspělých zemích je počet komerčních bank stabilní, naopak u transformujících zemí se rychlostně zvýšil (Polouček, 2006).

**Tabulka 2.1 Charakteristiky věkových skupin dle vztahu k finančním službám**

<b>VĚKOVÁ SKUPINA</b>	<b>CHOVÁNÍ</b>
do 14 let	Rozhodující je vliv rodičů, kteří rozhodují o bance a bankovních produktech. Využíváno je především spoření.
14 až 18 let	Mladí na střední škole. Chystají se do zaměstnání nebo na další studium. Snižuje se vliv rodičů, klesá zájem o spoření, roste zájem o platební karty, GSM a Phone banking.
18 až 25	Nástup do zaměstnání, studenti VŠ. Očekávání budoucích příjmů spojené se zájmem o koupi na úvěr.
25 až 45	Skupina s vynikající úrovní spotřeby; hypoteční úvěry, úvěry, leasing, pojištění, platební karty, investice.
nad 45 let	Jejich potomci jsou postupně finančně nezávislí. Rozhodující pro ně je příprava na důchod a zdravotní pojištění.
Důchodový věk	Jejich potřeby jsou už více méně závislé na jejich zdravotním stavu. Nemají významný vztah k používání nových služeb.

Zdroj: (Krajíček, 2004 s . 47)

#### **2.2.4 Charakteristické rysy bankovních produktů**

Banky jsou podniky založené za účelem podnikání, které svým zákazníkům nabízejí služby finanční povahy. Služby, které banky svým zákazníkům nabízejí, označujeme za bankovní produkty (Kašparovská, 2006).

Bankovníctví řadíme do služeb nemateriální povahy, neboť hlavním rysem pro její hodnotu jsou nemateriální faktory (Dvořák, 2005).

#### **2.2.5 Systematizace bankovních produktů**

Vzhledem k velkému počtu bankovních produktů a velké různorodosti není uspořádání bankovních produktů snadné.

Dle Pospíšila (2007), jsou bankovní obchody souhrn všech finančních institucí a činností bank, které shromažďují a rozdělují peněžní prostředky v rámci platebního styku.

Produkty dle odrazu k bilanci:

- aktivní,
- pasivní,
- neutrální.

Aktivní bankovní obchody spočívají především v aktivech banky. Banka vstupuje do smluvního vztahu jako věřitel a poskytuje za úplatu klientovi možnost využití úvěrů. Cenou

tohoto obchodu je úrok, který je zapracován ve smlouvě a který musí být klientem řádně splacen (Pospíšil, 2007 a Dvořák, 2005).

Pasivní bankovní obchody jsou jevem opačným. Banka vstupuje do vztahu s klientem jakoby dlužník, kdy získává kapitál k vlastnímu podnikání. V tomto případě se banka zavazuje za získané peněžní prostředky na určitou dobu vyplatit úrok, který klientovi náleží. Do pasivních obchodů řadíme například přijetí vkladů, termínované vklady nebo různé druhy spořicíh účtů.

Neutrální bankovní obchody jsou obchody, při nichž banka nevystupuje ani jako dlužník ani jako věřitel, nevyskytují se v rozvaze banky, a jsou rozvahově neutrální. Řadíme zde obchody, při kterých banka uskutečňuje konkrétní službu pro klienta a nevznikne jí žádná pohledávka ani žádné přijetí finančních prostředků. Banka vystupuje jako finanční zprostředkovatel. Oproti obchodům aktivním a pasivním jsou uskutečňovány za poplatek, ne za úrok. Do neutrálních operací zahrnujeme realizaci platebního styku, devizové operace atd. (Pospíšil, 2007 a Dvořák, 2005).

### **Produkty dle účelu použití**

Moderní přístupy k rozdělení bankovních produktů se odlišují od konkrétního principu, který vychází z pohledu banky. Banky se v současnosti stále více orientují a přizpůsobují činnost potřebám klientům.

Bankovní produkt lze rozdělit do pěti skupin, a to:

- finančně úvěrové produkty tvoří z pohledu klienta příležitost získávání finančních prostředků na základě úvěru, formy záruk za závazky klienta, financování. Umožňují zákazníkům dané banky poskytnout peněžní prostředky,
- depozitní produkty neboli vkladové produkty představují schopnost uložit volné peněžní nástroje v bance. Zákazníci této banky mají možnost investovat,
- platební produkty využívá klient na základě úhrad nebo naopak inkas splatných pohledávek, kdy banka umožňuje poskytovat bezprostřední platební styk,
- produkty investičního bankovníctví představují pro zákazníka příležitost finančního investování, získávání zdrojů, získání nástrojů kapitálového a peněžitého trhu, poradenské služby banky, restrukturalizace podniků,



- pokladní, směnářenské produkty znázorňují pro zákazníka různé převody hotových peněz z měny jedné na druhou. V této skupině jsou zahrnuty bankovní produkty, které spolu úzce souvisí a navzájem se doplňují. (Dvořák, 2005).

### **Produkty dle klientského segmentu**

Z hlediska toho segmentu dělíme bankovní produkty do dvou skupin, a to:

- retailové produkty, pro ně je charakteristickým rysem malá částka, ale velký počet převodů,
- whosalové produkty, pro ty je charakteristická větší částka, mají osobitou povahu (Dvořák 2005).

### **2.2.6 Cena bankovní produktů**

Cena nabízených produktů hraje nejen v bankovníctví, ale i v jiných odvětvích důležitou roli. Hlavním cílem banky je stanovení ceny, která by dostatečně konkurovala postavení na trhu vůči ostatním bankám nebo institucím zaměřující se na poskytování stejných nebo podobných produktů. Cena bankovních produktů musí zajistit dostatečnou rentabilitu banky.

Pro stanovení ceny bankovní služby je nutné stanovit základ, kterému bude cena náležet. Hodnotový objem pak vyjadřuje hodnotovou jednotku (například korunu), celková cena se vypočítá součtem hodnotového objemu a hodnotovou jednotkou. Hodnotový objem může být určen reálně čerpaným objemem peněz nebo částkou sjednanou, ze které může zákazník čerpat, dále částkou, za kterou se banka zaručí (tím se rozumí výše záruky, kterou banka poskytne) a obratem za určité období. Konečná cena je vypočtena jako součin doby, pro kterou byl produkt využíván, tedy délkou a součinem jednotkové ceny (Dvořák, 2005).

### 3 NABÍZENÉ FINANČNÍ SLUŽBY PRO STUDENTY

U které banky jsou studentské účty ty nejlepší? Je velmi těžké najít na tuto otázku konkrétní odpověď. Každý si hájí a preferuje tu svoji banku, aniž by byl o tom zcela přesvědčen. Někteří studenti jdou ve stopách rodičů a upřednostní instituci, ve které mají právě nejbližší rodinní příslušníci účty. Jiní vyhledávají nejlevnější možnosti, další naopak očekávají od banky určitý standard služeb. Na internetu je spousta možností srovnání studentských nabídek, které lze jednoduše rozklíčovat podle parametrů, která každý z nás upřednostňuje. Může se jednat o úroky, sazby, služby, výhody, bonusy a v neposlední řadě aktuálně diskutované poplatky.

Banky definují studenty různě. Některé mají studentské účty výhradně pro vysokoškoláky, jiné mají možnost založit účty i pro středoškoláky. Nicméně obecně se dá říci, že studentský účet může využít klient ve věku od 15-30 let navštěvující denní studium. Některé banky nabízejí studentské účty i nestudentům, stačí dosáhnout určité věkové hranice.

#### Služby bank v ČR studentům

- z pohledu poplatků mají všechny banky stejnou nízkou cenu za vedení účtu. Některé banky nabízejí studentské účty zcela zdarma. Obecně opět můžeme konstatovat, že se měsíční poplatky za vedení těchto účtů pohybují v rozmezí 0-20 Kč,
- vydání a vedení platební karty je zpravidla zdarma (vydání druhé karty, např. v případě ztráty, však může být zpoplatněno i několika sty korunami),
- výběr z bankomatu v síti dané banky - některé banky nabízejí neomezený počet výběrů zdarma, další pouze omezený počet, nad nějž jsou výběry zpoplatněny, jiné zpoplatňují veškeré výběry,
- výběr z bankomatu v jiné síti je zde nabízen max. 1 měsíční výběr zdarma, většinou jsou však zpoplatněny všechny a to rozmezí přibližně od 20 do 40 Kč. Některé banky navíc k poplatku účtují i procento z vybírané částky,
- výpis z účtu a jeho frekvence je nejčastěji výpis z účtu měsíční, v některých případech čtvrtletní. Jeho cena se pohybuje mezi 0 a 20 Kč,
- elektronické bankovníctví je téměř ve všech případech vedeno zdarma prostřednictvím telefonu i internetu.

### 3.1 Přehled běžných účtů pro studenty

Mezi nejznámější studentské účty nabízené bankami v České republice patří:

GE Money Bank	Genius Student
ČS	Osobní účet ČS Student
ČSOB	Studentské konto Plus
KB	G2.2
Raiffeisenbank	Studentský účet
UniCredit Bank	Studentské konto

Banky Equa bank, Fio banka, mBank nebo Zuno nemají v současné době v nabídce účty přímo pro studenty. Nicméně se jedná o nízkonákladové účty, které jsou v určitých případech zcela zdarma a mohou tedy konkurovat účtům studentským.

Velkým hitem je v současné době zřizování účtů malým dětem. Rodiče se rozhodnou pro dětský účet již v útlém věku dítěte a následně po dovršení 15 let se automaticky mění na studentský. Tahle možnost je hitem především z toho důvodu, že rodiče myslí na budoucnost svých dětí již od narození. Navíc dětské účty nabízejí i možnost velmi výhodně zhodnotit finance do budoucna než se dostane dítě na vysokou školu. Může tak peníze využít ke studiu nebo zvolit výhodnější formu spoření. V tomto stádiu se již stává pro banku velmi důležitým klientem, neboť v bance setrvává i po studiu a následnému nástupu do práce.

A tady se otevírají další možnosti nejen pro klienta, ale i pro bankovní instituce. S pravidelným příjmem je možné využívat úvěrů, kontokorentů, kreditních karet nebo spořicích možností. Proto se banky v současnosti orientují na získávání i velmi mladých klientů.

### 3.2 Možnost povoleného čerpání do mínusu (kontokorent)

Banky nabízejí v současné době studentům možnost, jak překlenout finanční tíseň v podobě povoleného čerpání do mínusu na jejich studentských účtech. Tato možnost může být a nemusí studentem využita. Nicméně, ke zřízení studentských kontokorentů postačí bance potvrzení o studiu a dovršení 18 let. Dle typu banky jsou různé limity pro kontokorenty, nicméně se obecně dá říci, že se pohybují od 5 – 20 tisíc korun. Mají výhodnější úrokovou sazbu a podmínkou bývá dorovnání min. 1 x do roka.

### **3.3 Možnost financování studia**

V současnosti studenti nastupující na vysoké školy řeší i problematiku financování svého studia. Vzhledem ke stoupajícímu trendu cen učebnic, skript, ubytování, stravování, pomůcek a placení školného (u některých typů VŠ ) může být právě studium finančně vyčerpávající. Ne každého studenta mohou podporovat rodiče a studentské brigády někdy nejsou dostatečným příjmem. Proto někteří studenti vyhledávají možnost, jak financovat své studium. Na českém trhu není moc možností, kam se obrátit. Nicméně Komerční banka má ve svém portfoliu studentský úvěr Gaudeamus, který lze využít právě k financování studia, placení školného atd. obrovskou výhodou je, že během studia se splácejí pouze úroky, následně po dokončení studia se začíná splácet jistina. Nevýhodou se může zdát, že musí studentovi při půjčce někdo ručit, vzhledem k tomu, že nemá prokazatelný příjem. Ručitelem může být kdokoliv s příjmem, nebo dostačují je i stavební spoření.

Další bankovní institucí nabízející půjčky studentům je UniCredit Bank, která má možnost půjčit studentovi 10 – 150 tisíc korun českých. Podmínky má obdobné jako výše zmiňovaná Komerční banka.

### **3.4 Pojištění, spoření**

V neposlední řadě mohou studenti dostat i nabídku různých typů pojištění nebo spoření. Pojistit se v současné době lze prakticky na cokoli. Studenti si mohou uzavřít po dovršení 18 let stavební spoření, penzijní připojištění či různé typy spořicíh účtů. Podmínky jsou pro studenty více méně velmi podobné jako pro klienty, kteří se do skupiny studentů neřadí s tou výjimkou, že pro studenty různé banky nabízejí různé bonusy a výhody při uzavírání.

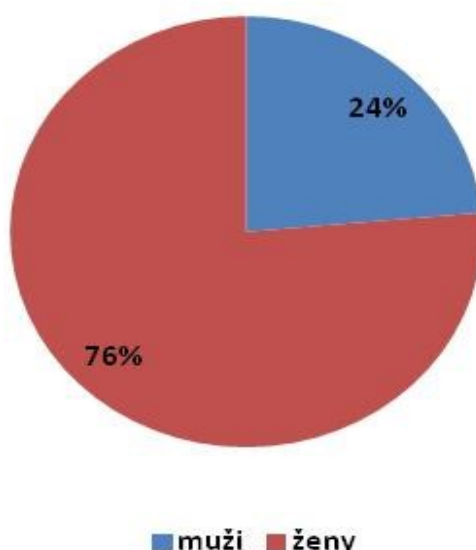
## 4 KOMPARACE VYBRANÝCH FINANČNÍCH SLUŽEB

Cílem praktické části předkládané bakalářské práce je zjištění, zda studenti využívají finanční produkty své banky a že si obvykle nevybírají takovou banku, která by nejlépe odpovídala jejich potřebám, a jejich informace ohledně příslušné bankovní instituce ne vždy odpovídají skutečnosti a jsou zkresleny. Tento průzkum pomoci dotazníkového šetření, následně porovnáme s výsledky nabídek vybraných bankovních institucí vhodných pro studenty. Výsledkem této části bude zjištění, zda představy studentů odpovídají realitě nabídek bank. K tomuto účelu byl sestaven dotazník s 19 otázkami, které budou kopírovat výsledky získané v předchozích částech této práce. Ve většině byly voleny otázky uzavřeného charakteru tak, aby výsledná hodnota tohoto šetření byla co nejlépe měřitelná. Otevřené otázky byly zahrnuty v omezené míře, jen jako doplnění již dříve získaných výsledků.

### 4.1 Vzorek populace v dotazníkovém šetření

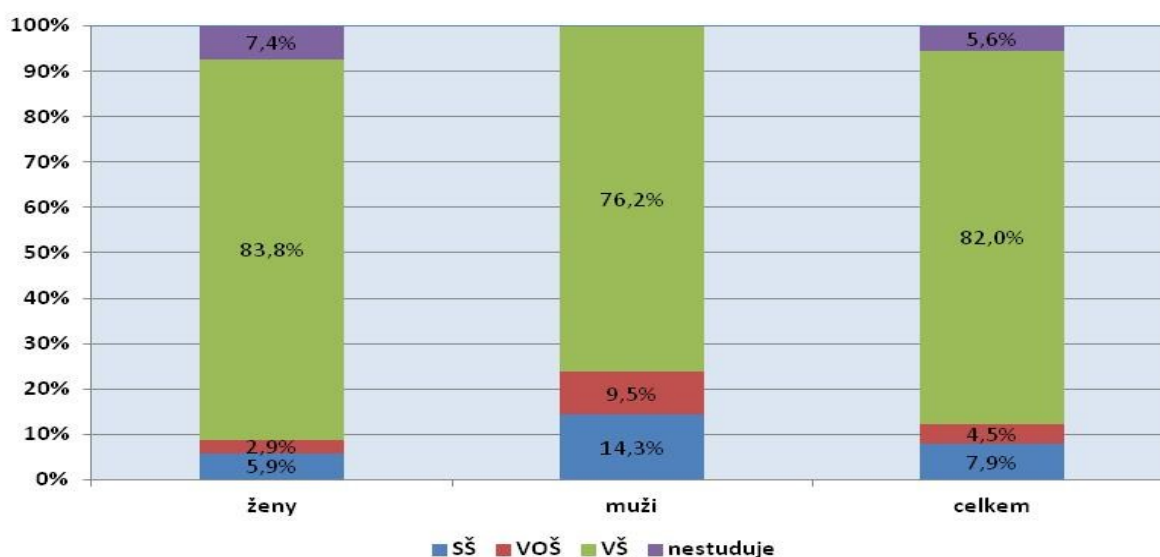
Dotazníkové šetření proběhlo elektronickou formou, za pomoci softwarového produktu Vyplň to. Na položené otázky odpovědělo celkem 89 respondentů. V tomto dotazníku v množství dotázaných ve velké míře převažovaly ženy. Těch bylo více než tři čtvrtiny.

**Graf 4.1 Zastoupení pohlaví v dotazníkovém šetření**



Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.2 Členění respondentů dle studijního statusu a typu studované školy**



Zdroj: vlastní zpracování

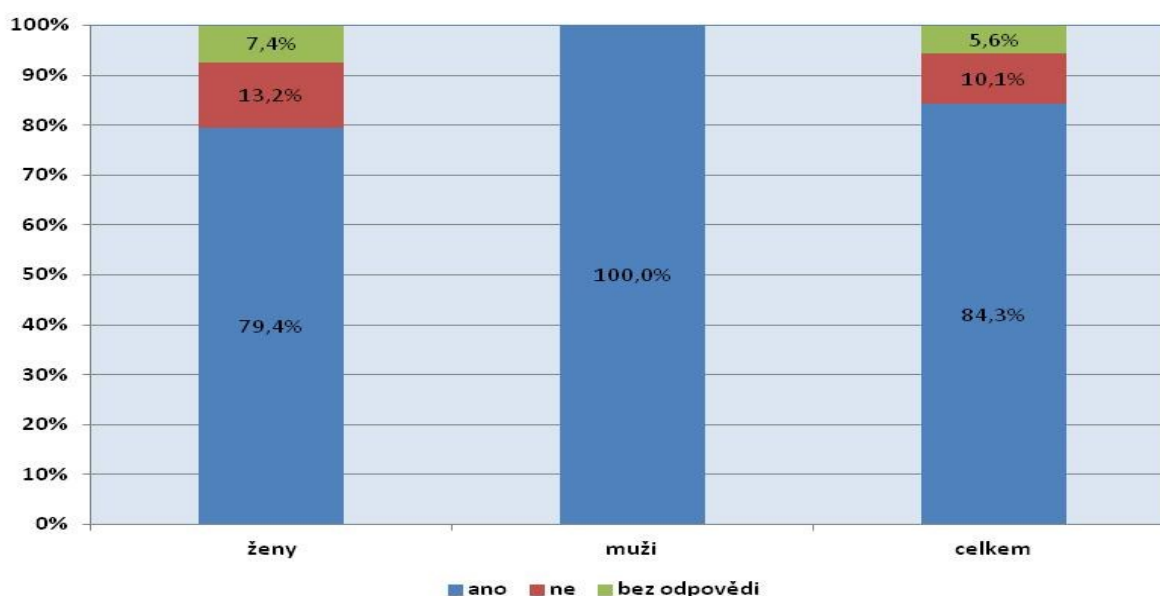
Důležitou informací, která ovlivnila podstatu zkoumání, je fakt, že 95 % všech osob, které zodpověděly na otázky uváděné v dotazníku, jsou studenty školy (viz graf 4.2). Celkem 82 % dotázaných studuje vysokou školu, 5 % školu vyšší odbornou, středoškoláků je zbylých 8 %. Z grafu jasně vypovídá, že převážná část studujících jsou ženy. Je důležité upozornit, že u položených otázek je učiněn rozbor dle dvou významných sledovaných statistik. První z nich bylo členění dle pohlaví, kdy jsme se snažili zjistit, zda se muži a ženy nechovají k dané problematice odlišně. Podobný rozbor byl taky učiněn z hlediska rozdělení studentů podle jednotlivých bankovních institucí. Věříme, že takto podrobný rozbor nám dá lepší pohled na příslušnou problematiku. Pro doplnění je nutné uvést, že rozbor dle pohlaví obsahuje každá otázka, podle jednotlivých bankovních institucí pak ty významnější.

## **4.2 Rozbor podle bankovního účtu**

Rozbor otázky z hlediska pohlaví nám dává zajímavou informaci, která zkoumá, zda jsou dotázaní majiteli bankovních osobních účtů. Zatímco všichni muži odpověděli kladně, široká vrstva žen (cca 20 %) odpověděla buď záporně, nebo neodpověděla vůbec. Z hlediska dalšího zkoumání je nutné upozornit na fakt, že celkem 14 žen z celkové počtu dotázaných neodpovědělo na žádnou z dalších otázek, (viz graf 4.3) proto nebyly nikdy započítávány do rozboru z hlediska bankovních institucí, aby nezkreslovaly zjištěné výsledky.

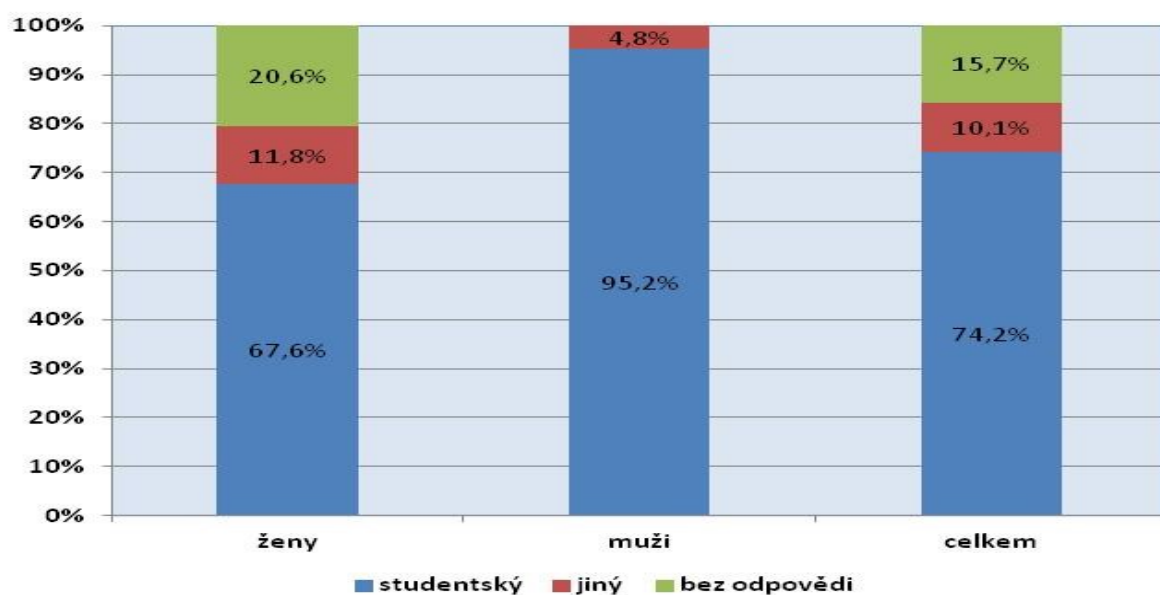
Při podrobnějším rozboru bankovního účtu, kdy naší cílovou skupinou byly převážně studentské účty, bylo zjištěno, že tento účet vlastní 74 % dotázaných (viz graf č. 4.4). Je nutné připomenout, že z následného rozboru byly vyloučeny osoby, které na jednotlivé otázky neodpověděly. Tímto byly velmi pozitivně naplněny veškeré předpoklady a statistický vzorek je podstatný pro následnou práci.

**Graf 4.3 Vlastnictví běžného účtu**



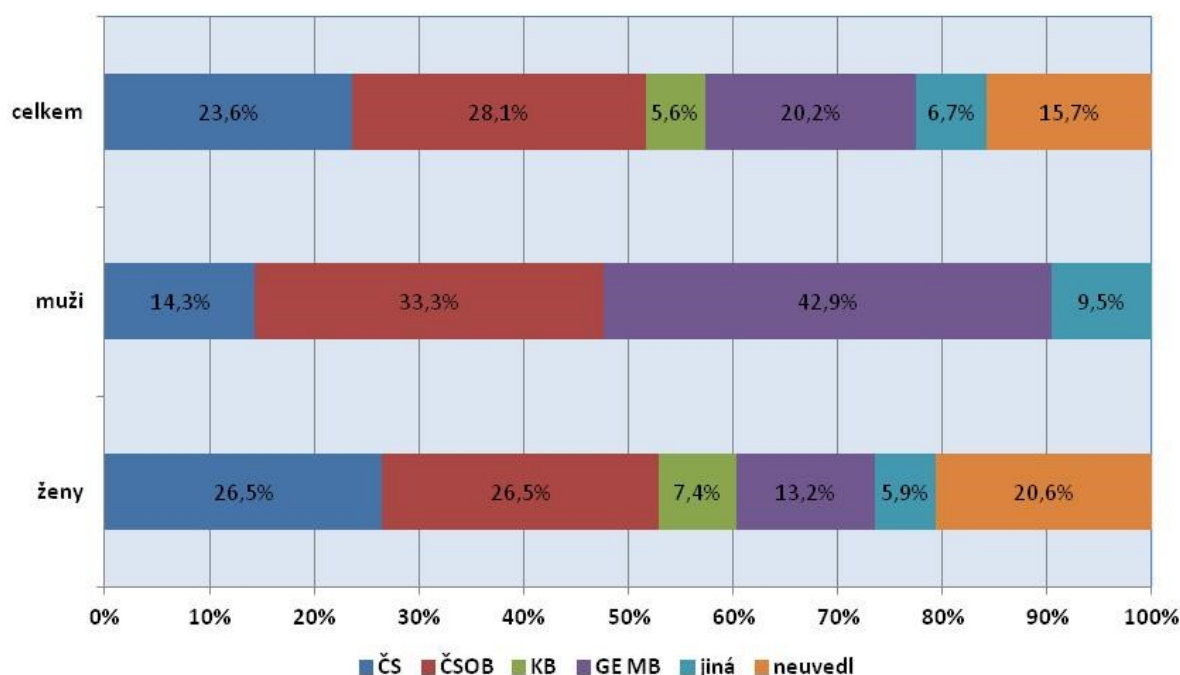
Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.4 Členění jednotlivých typů bankovních účtů**



Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.5 Členění jednotlivých odpovědí dle bankovní instituce**



Zdroj: vlastní zpracování

Pro doplnění je uvedeno, že do kategorie jiný účet jsou zařazeny dva účty absolventské, zbylých 7 účtů je pak běžných.

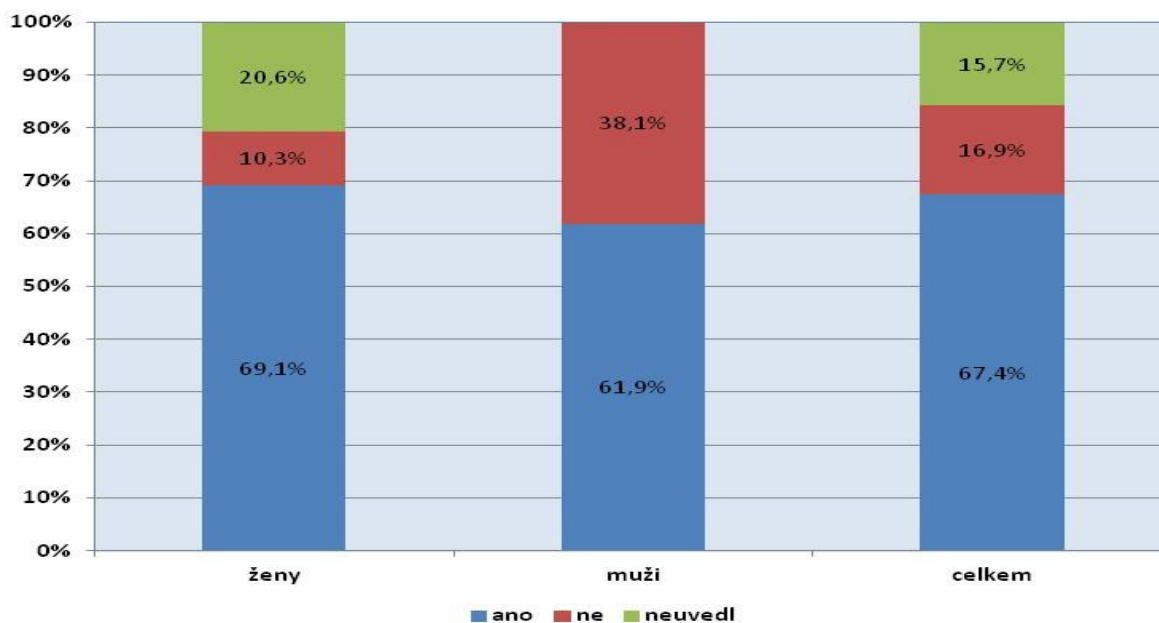
Nevýznamnější částí tohoto průzkumu je rozdělení jednotlivých bankovních účtů do úrovně bankovních institucí. V daném statistickém vzorku jednoznačně dominují tři bankovní instituce. Jedná se především o Československou obchodní banku (ČSOB), Českou spořitelnu (ČS) a GE Money bank (GE MB). Daná skutečnost je uvedena v grafu 4.5. Ostatní banky jsou zastoupeny již mnohem méně, jedná se především o Komerční banku (KB), mBank, Fio bank a Air bank. Jak již bylo uvedeno, zmiňované banky využívá jen minimum dotázaných.

Kdo je stabilnější zákazník, muži anebo ženy? Utrácejí anebo provádějí bankovní operace častěji zákazníci ČSOB anebo České spořitelny? Na tuto zajímavost jsme se pokusili získat odpověď v další z dotazníkových otázek. V případech jako je tento je nutné dobře zformulovat tuto otázku k pochopení a to že za stabilního zákazník je považován ten, který využije bankovních služeb minimálně pětkrát v průběhu měsíce. Bankovní službou je myšlen výběr z bankomatu, převod peněz anebo jakákoliv jiná operace, při které je manipulováno s daným účtem (viz graf 4.6).



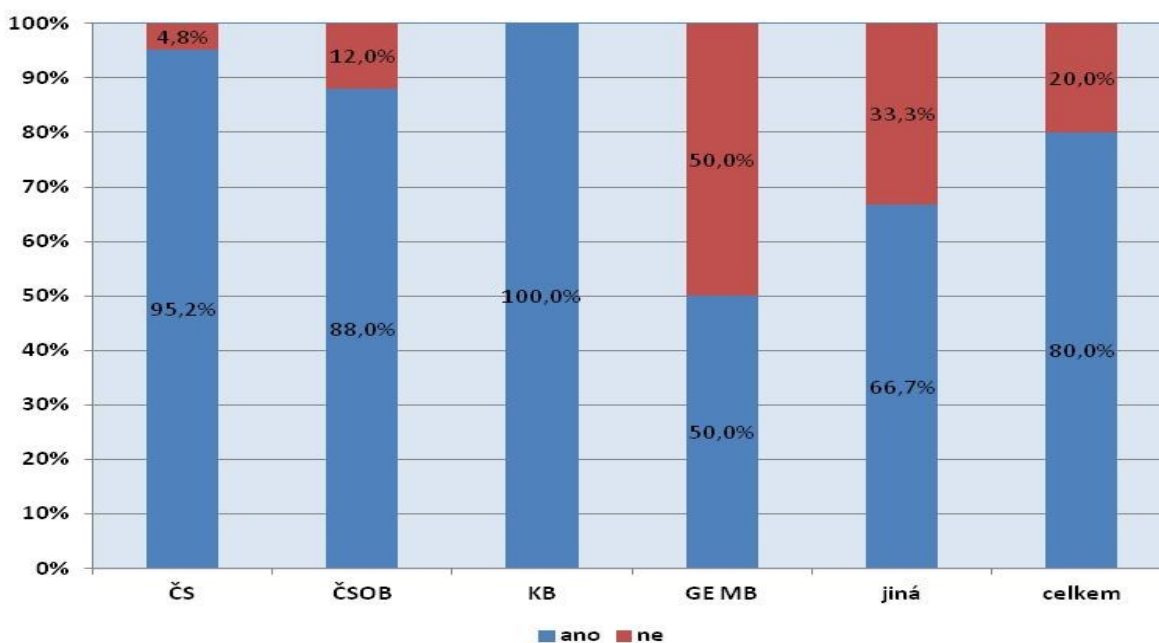
Snad i tentokrát nikoho nepřekvapí, že i tento průzkum potvrdil, že bankovní operace častěji využívají ženy než muži. Celkově pak asi dvě třetiny respondentů naplňuje dříve zmiňovanou definici o pravidelnosti využití účtu.

**Graf 4.5 Pravidelnost využívání bankovních služeb dle pohlaví**



Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.6 Pravidelnost využívání bankovních služeb dle bankovní instituce**

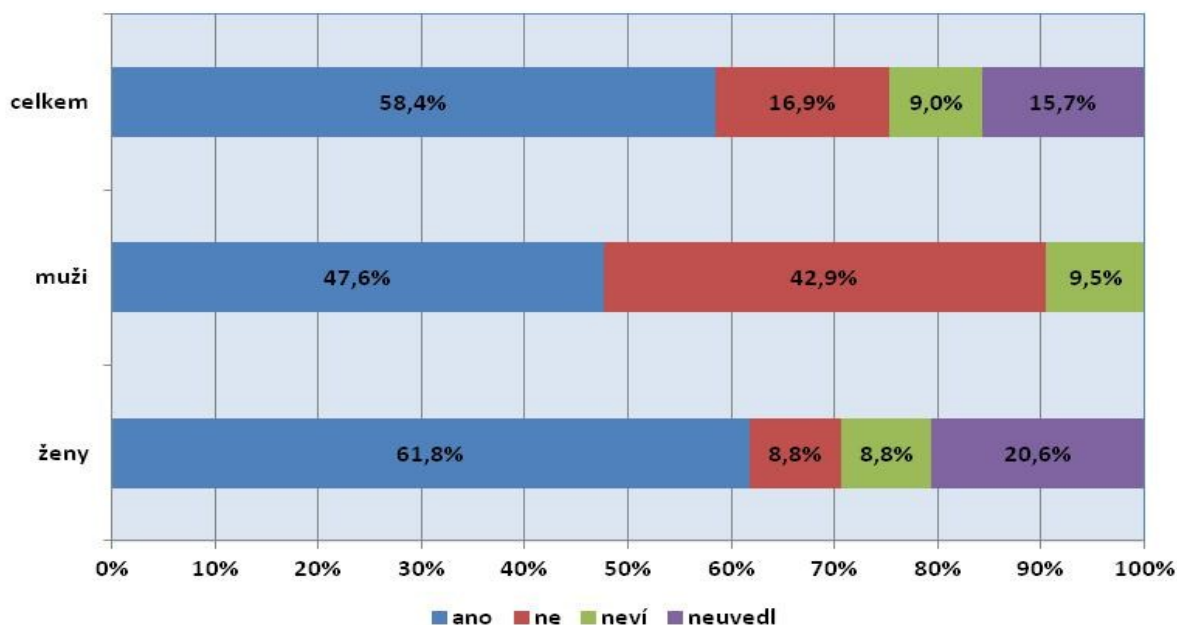


Zdroj: vlastní zpracování

Ze zákazníků jednotlivých bankovních institucí jsou pak nejvíce aktivní zákazníci Komerční banky (100 %), pak zákazníci České spořitelny a ČSOB (oba výše 88 %). Jako poměrně neaktivní se pak jeví zákazníci ostatních uvedených bank, nejvíce pak zákazníci GE Money Bank (skutečnost lze zaznamenat v grafu 4.7). Ti tvrdí, že využívají účet více než pětkrát měsíčně pouze v polovině případů. Jestliže se shromáždí data za všechny bankovní instituce, vyjde nám, že 4 z 5 zákazníků bank o sobě tvrdí, že využijí bankovních služeb více než pětkrát do měsíce. Procentuálně vyjádřeno se jedná o 80 %.

Zajímavou a v současné době v případě studentských účtů již obvyklou službou je vedení bankovního účtu bez poplatku. Zájmem bylo zjistit, jaký podíl klientů má takto účet navedený respektive bez poplatku. Podle dotazníkového šetření využívá bezplatný účet téměř 60 % respondentů. Významně vyšší množství je žen než mužů (graf 4.8). Rozdíl mezi nimi je cca 14 %, což se považuje již za podstatný rozdíl. Jasně se ukazuje, že ženy mají větší sklon k úspoře peněz, projevuje se, že si zcela určitě zajistily nejvýhodnější podmínky svých účtů a zařídily si bezplatnost účtů. Podíl osob, které si nejsou jisty bezplatností vedení svého účtu, je pak vyrovnaný a dosahuje bezmála deseti procent.

**Graf 4.7 Podíl osob, které disponují bezplatným vedením bankovního účtu**

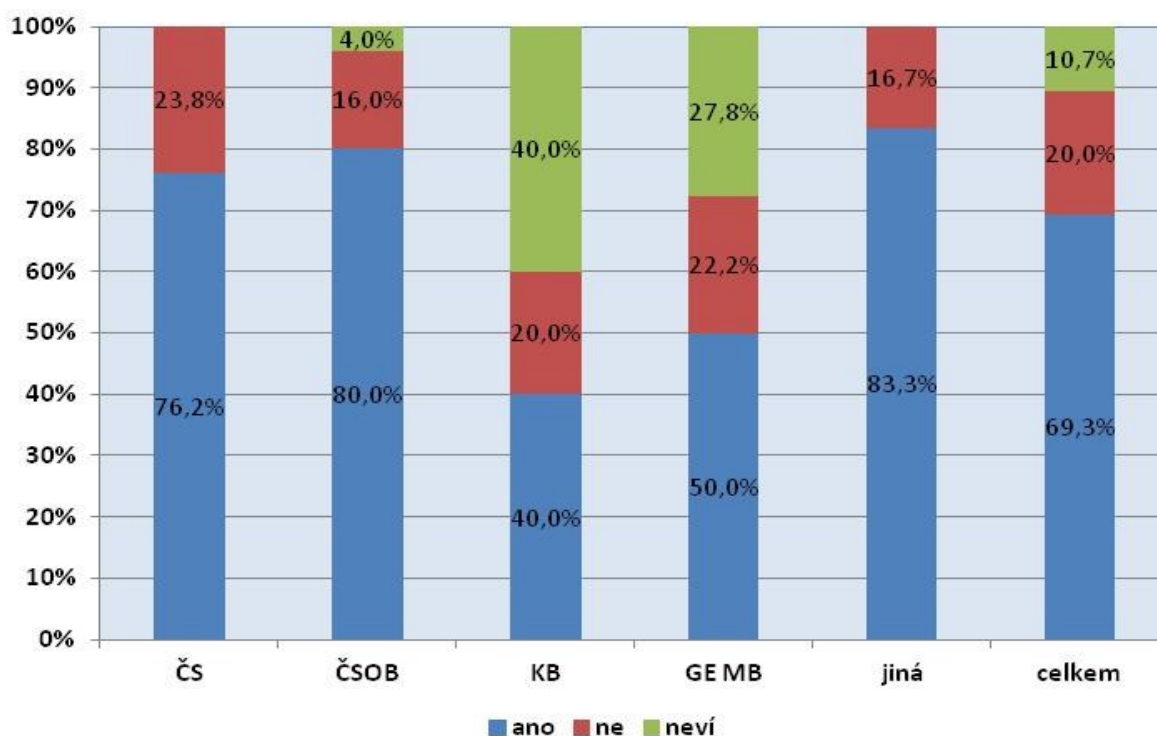


Zdroj: vlastní zpracování

Z hlediska příslušnosti klientů k jednotlivým bankovním ústavům se projevují v konkrétní věci mnohem významnější rozdíly než rozdíly mezi pohlavími. Nejčastěji se pozitivně ohledně bezplatného vedení svého bankovního účtu vyjadřují klienti ČSOB a také klienti

ostatních bank (mBank, Air Bank apod.). V obou případech se jedná o více než 80% podíl (viz graf 4.9). Naopak klienti Komerční banky a GE Money Bank se v cca 50 % případech vyjadřují buďto o placeném vedení účtu anebo si tím nejsou zcela jisti. Jednoznačně se ukazuje, že v dané věci existují mezi bankami poměrně značné rozdíly.

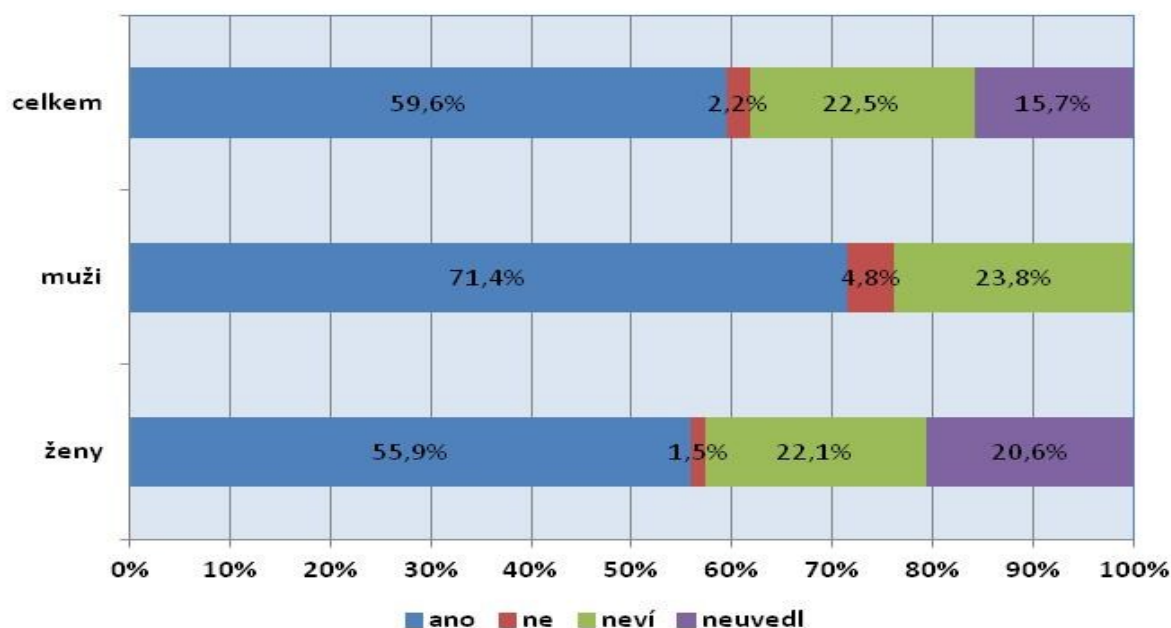
**Graf 4.8 Podíl osob, které disponují bezplatným vedením bankovního účtu podle bankovní instituce**



Zdroj: vlastní zpracování

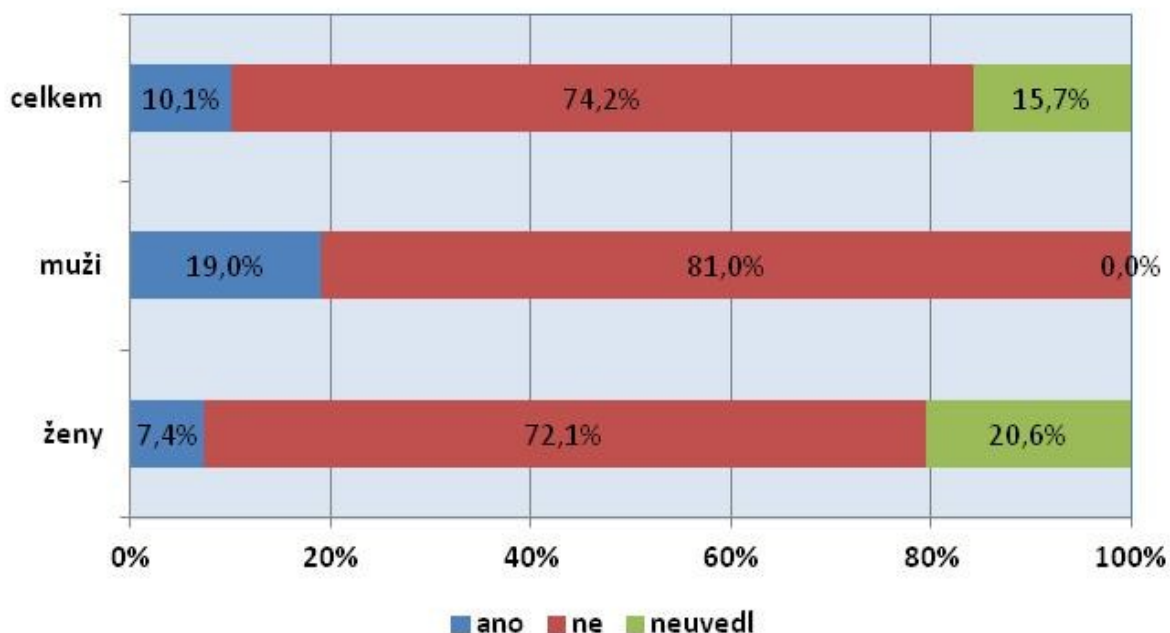
Podle dané ankety používá takovýto účet prakticky 60 % dotázaných osob, dalších více než 20 % si pak není jisto (graf 4.10). Jen asi 2 % dotázaných osob pak uvedlo, že takovouto službu nemají zavedenou. Ve větší míře jsou si této služby vědomi muži než ženy, a to ve více než 70 % případů.

**Graf 4.9 Podíl účtů, které disponují službou kontokorent**



Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.10 Podíl osob využívajících kontokorent**



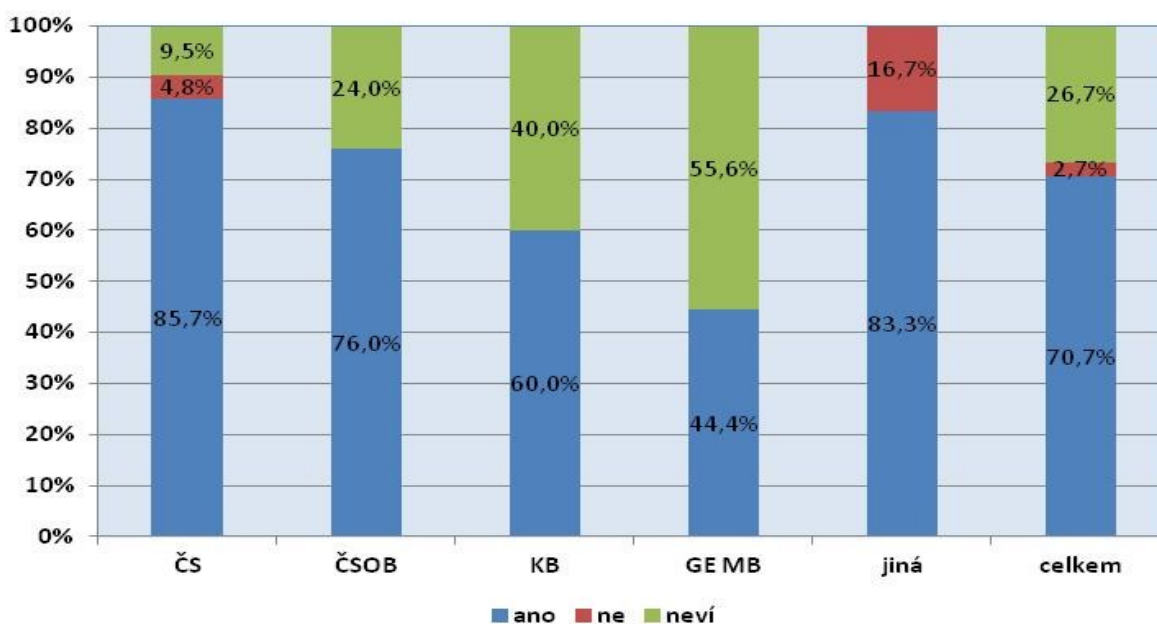
Zdroje: vlastní zpracování

Poměrně důležitou službou pro studenty je i možnost přečerpání svého účtu do mínusu, tedy tzv. kontokorentu (graf 4.11). Jedná se o službu často využívanou studenty. Je ovšem zřejmé,

že banky jsou si této oblíbenosti vědomy a studentům ji poskytují za nadstandardních podmínek než v případě běžných účtů.

Z pohledu bankovních institucí uvádí nejčastěji dispozici kontokorentu (graf 4.12) klienti České spořitelny (85,7 %), nejméně často pak klienti GE Money Bank (44,4 %). Rozdíl mezi statistikami uváděnými za pohlaví a bankovní instituci je způsoben tím, že do rozboru dle bankovních institucí nejsou zahrnuty osoby, které neuvedly žádnou odpověď.

**Graf 4.11 Podíl účtů, které disponují službou kontokorent ve členění na bankovní ústavy**



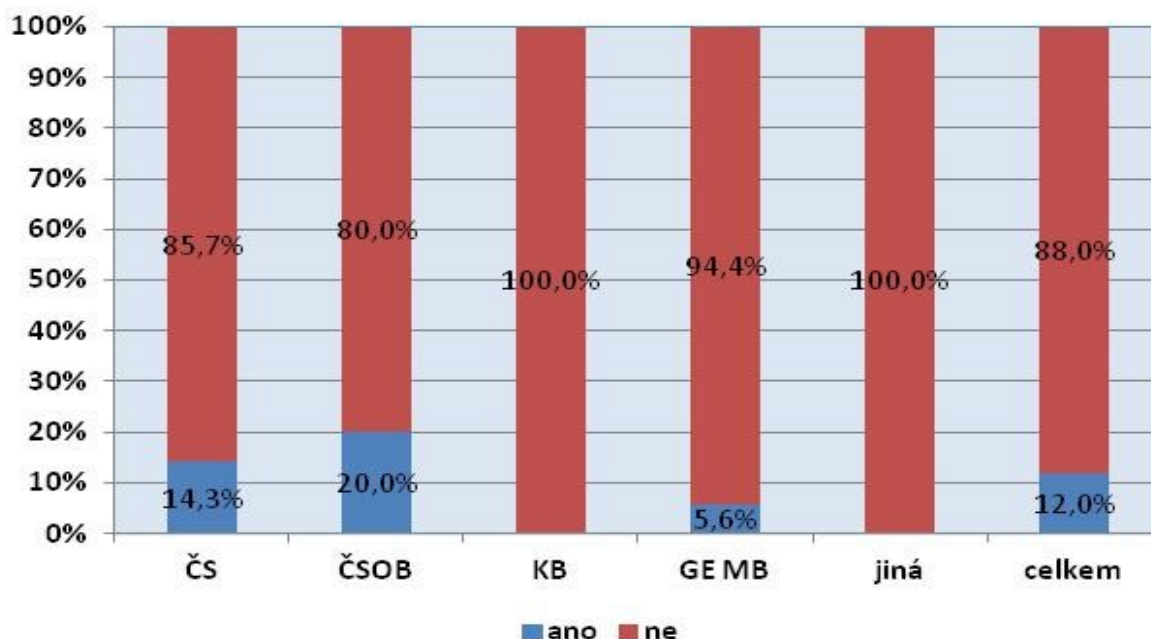
Zdroj: vlastní zpracování

Samotná možnost čerpání účtu do mínusu ještě nic nevypovídá o jejím skutečném využívání. Proto byla položena otázka, zda dotazovaní využívají této služby.

S předchozím zjištěním i zde byli o něco více „zhýralí“ muži, takřka 20 % jich uvedlo, že kontokorentu využívají. U žen to bylo pouhých 7 %. Celkově se ovšem projevuje, že Češi jako národ jsou velmi obezřetní a ke svým financím se chovají ohleduplně. V žádném případě se nedá říci, že by žili na dluh, což se shoduje i s jinými průzkumy prováděnými všeobecně.

V členění na bankovní ústavy se pak ukazuje (lze zaznamenat v grafu 4.13), že nejsvědomitěji se chovají klienti (studenti) Komerční banky, kdy žádný z dotazovaných neuvedl, že by tuto službu využíval. Dané číslo ale nelze nadhodnotit s ohledem na pouhých pět dotázaných. Nejvíce si pak v kontokorentu půjčují peníze klienti ČSOB, přesto se však jedná o podíl pouhých 20 %

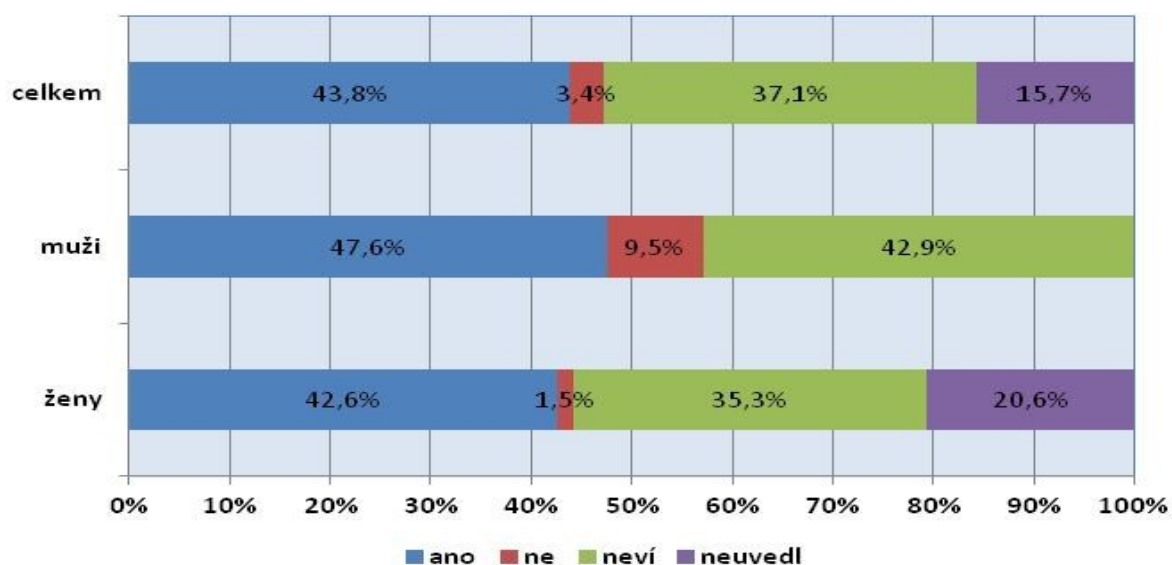
**Graf 4.12 Podíl osob využívajících kontokorent podle bankovní instituce**



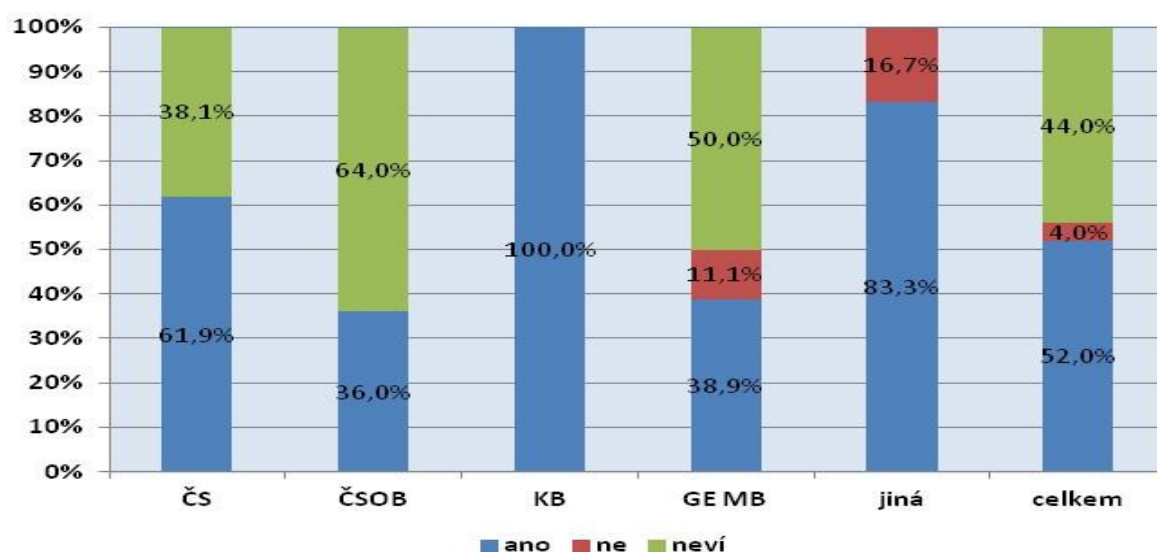
Zdroj: vlastní zpracování

S ohledem na předchozí zjištění, tedy to, jak jsou Češi poměrně spořiví, se přímo nabízí otázka, zda studenti nevyužívají svůj účet spíše k opačnému účelu, tedy, zda jej nevyužívají jako spořicí účet. Z celkového počtu odpovědí stojí zcela jistě za pozornost velké množství osob, které si danou službou (zda je účet i spořicí) nejsou jisti. Až takřka 40 % osob o této skutečnosti vůbec neví (viz graf 4.14). Když se připočte dalších 15 % osob, které se k dané otázce vůbec nevyjádřilo, se dá říci, že více než polovina odpovědí je nejasných. Nedá se v tomto případě tedy odpovědět, která z možností, zda kladná či záporná, převažuje. Je jednoznačné, že pouhé 3 % osob uvedla s jistotou, že účet spořicí není, což je velmi nízký podíl. Z hlediska jednotlivých bankovních ústavů je nejvíce pozitivně odpovídající skupina osob, která má svůj bankovní účet u Komerční banky. Kladně se vyjádřilo celých 100 % osob. Dále se k této kladné odpovědi přiklání i skupina osob ostatních bank (neklienti České spořitelny, ČSOB, Komerční banky a GE Money Bank). Naopak negativně se k možnosti služby spořicího účtu vyjadřují klienti ČSOB a GE Money Bank (graf 4.15). V obou případech je nutné dodat, že respondenti odpovídali, že nejsou jisti danou službou, než aby uváděli negativní odpověď.

**Graf 4.13 Bankovní účet je současně spořicí účet**



**Graf 4.14 Bankovní účet je současně spořicí účet, v členění podle bankovní instituce**



Zdroje: vlastní zpracování

Co se týče zákazníků jednotlivých bank, nejvíce spokojeni jsou ti, kteří mají svůj účet u menších bank (kategorie jiné) a u Komerční banky. Naopak klienti České spořitelny, ČSOB a GE Money Bank jsou mnohem více nespokojeni. Jen cca 16 % dotázaných pak na danou problematiku nemá svůj názor.

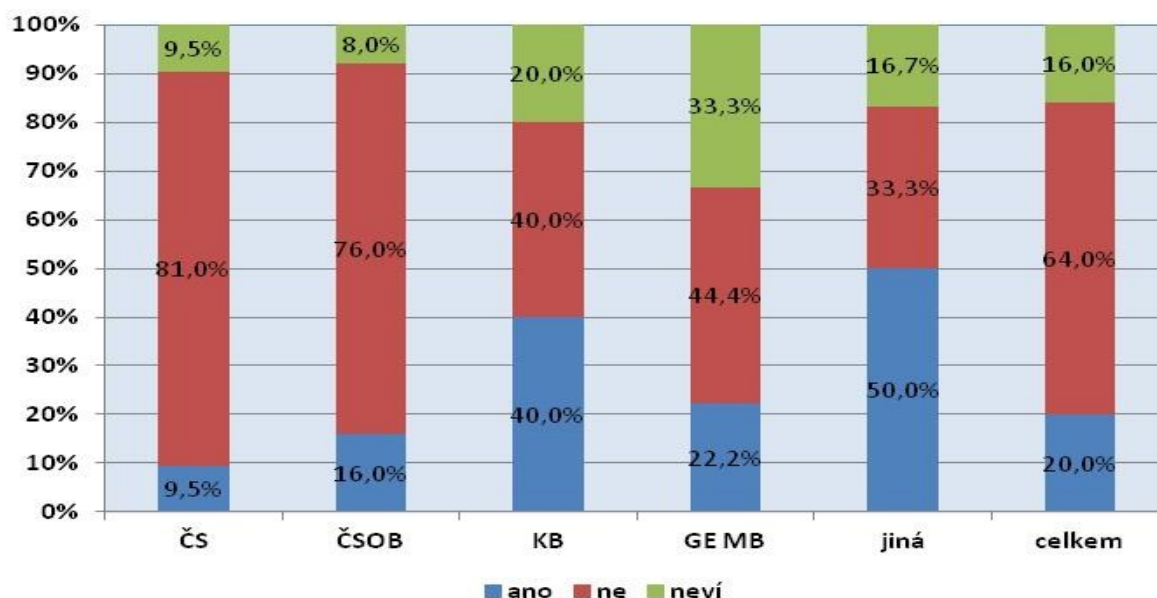


**Graf 4.15 Spokojenost dotázaných s výší úrokové sazby u zůstatku na účtu**



Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.16 Spokojenost dotázaných s výší úrokové sazby u zůstatku na účtu podle bankovního ústavu**



Zdroj: vlastní zpracování

Zajímavou službou je zúročení zůstatku financí na bankovním účtu. Osoby, které využívají kontokorentu, mohou mít pocit, že při kladném zůstatku by mohli své finance významně

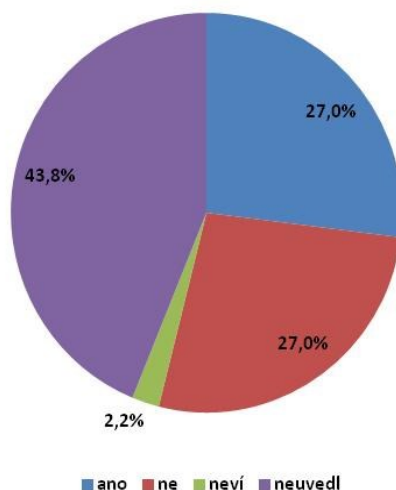


rozšířit. Tuto službu nabízejí všechny uvedené banky. Zajímalí jsme se tedy, jak jsou samotní zákazníci tohoto úroku spokojeni. Asi není žádným překvapením, že většina zákazníků není spokojena s danou výší (graf 4.16. a graf 4.17), celkově je to více než polovina, u mužů cca tři čtvrtiny dotázaných respondentů.

Než přejdeme k další otázce týkající se platebních karet, bylo by vhodné se zeptat našich respondentů, zda mají veškeré služby, které ke své činnosti potřebují a zda nepostrádají některou ze služeb. Odpovědi dotázaných byly prakticky vyváženy na ty, kteří dané služby postrádají a na ty, kteří jsou spokojeni. Je jich zcela srovnatelný počet. Je nutné dodat, že téměř polovina klientů pak na danou odpověď neodpověděla anebo si v dané věci neumí vybrat (viz graf 4.18).

Mezi nejčastějšími odpověďmi, co u účtu postrádají, uvedli převážně snížení různých poplatků při vedení účtu anebo při používání služeb, dále pak různé nadstandardní služby typu vlastních číselných kombinací a podobně. Převažují nejvíce návrhy na zrušení poplatků a dalších s podobným charakterem.

**Graf 4.17 Názor oslovených respondentů na další služby banky**

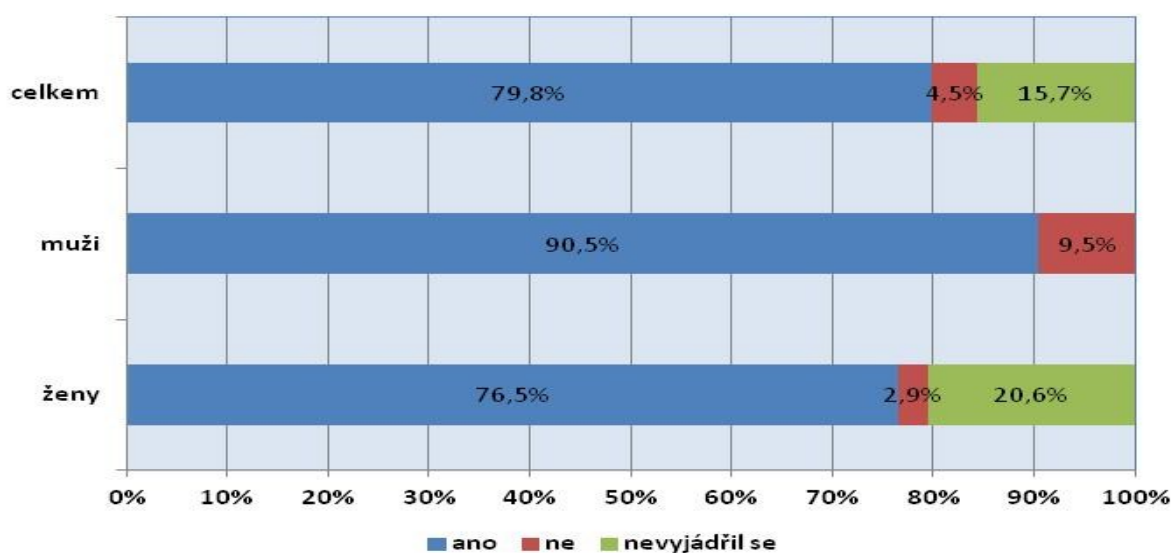


Zdroj: vlastní zpracování

### 4.3 Rozbor podle kreditní karty

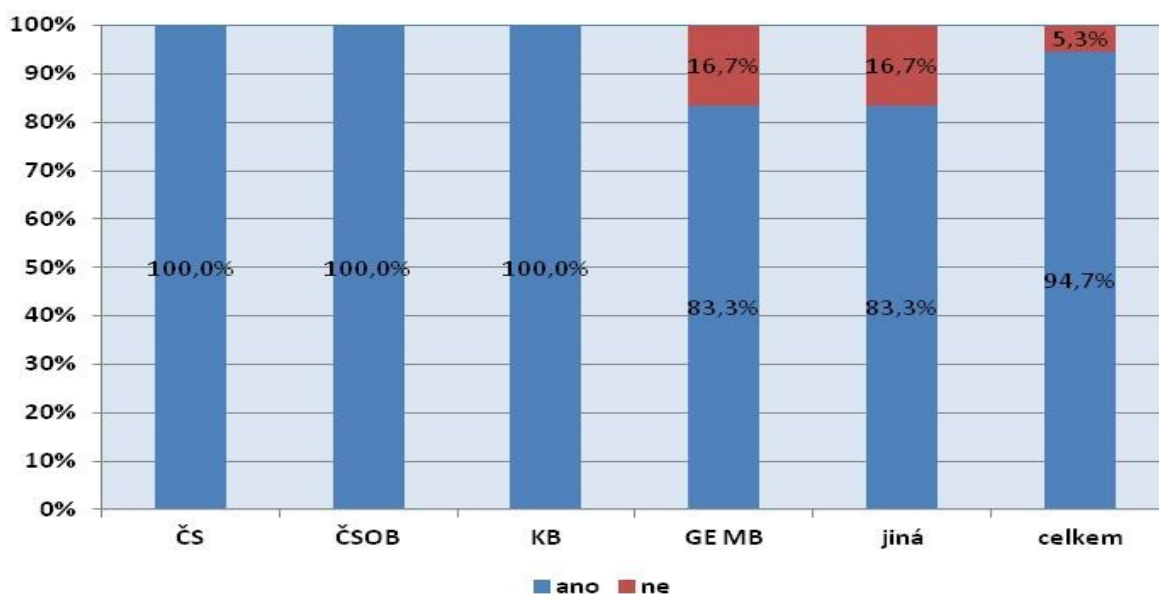
Platební karta je dnes zcela základním prvkem a doplňkem bankovního účtu, kterou v současné době každý využívá. Zájmem bylo zjistit, zda je představa karty jako základního a nepostradatelného prvku k bankovnímu účtu pravdivá, anebo zda tomu naopak tak není. Jak se dalo předpokládat, k žádnému významnému překvapení v této věci nedošlo. Celkově se dá říci, že kreditní kartu vlastní ke svému účtu o něco větší podíl žen než mužů (graf 4.19). Z pohledu jednotlivých bankovních domů zcela jednoznačně vyplývá, že hlavní zkoumané banky nabízejí tuto službu všem svým klientům, jen zcela výjimečně u GE Money Bank tomu tak není. Stejná situace je i u menších bank (kategorie jiné, graf 4.20). Celkový podíl osob, které v tomto průzkumu uvedly, že jsou vlastníky kreditní karty, je takřka 95 %.

**Graf 4.18 Podíl účtů, jejichž součástí je kreditní karta**



Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.19 Podíl účtů, jejichž součástí je kreditní karta podle jednotlivých bankovních institucí**

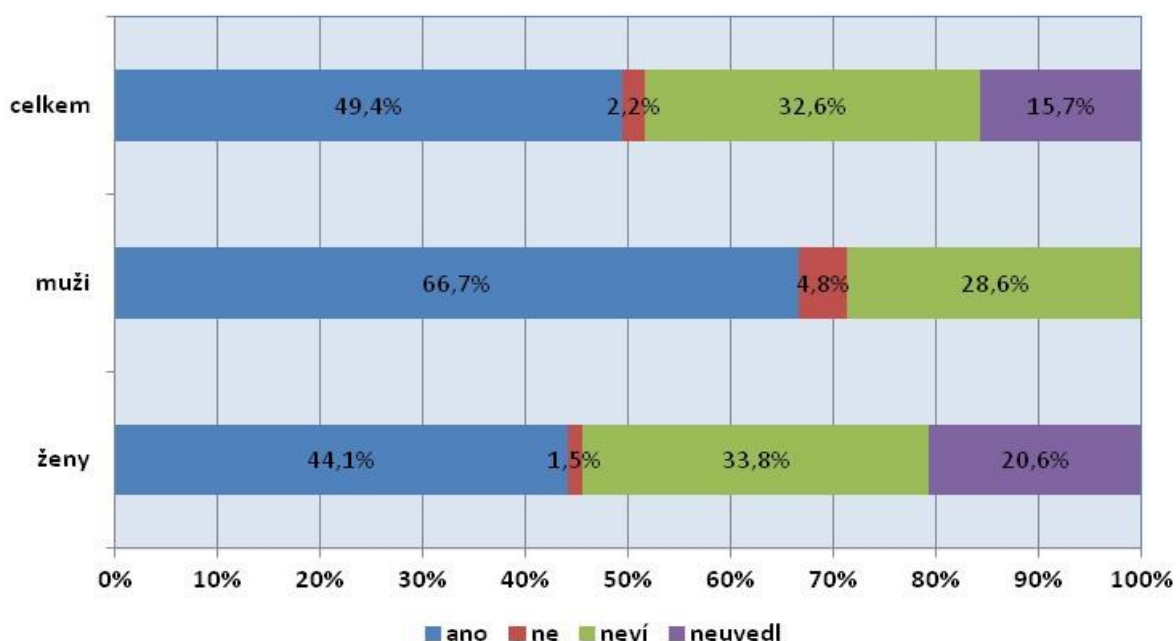


Zdroj: vlastní zpracování

Jakkoli je kreditní karta velmi pohodlným doplňkem našich bankovních účtů, obsahuje v sobě i jednu podstatnou nevýhodu. A to administrativní náročnost tuto kartu nahradit v případě jejího poškození anebo v případě ztráty či odcizení. Dá se říci, že se jedná o finančně náročnou operaci. Z tohoto důvodu nabízejí všechny bankovní instituce možnost pojištění těchto karet proti krádeži či poškození. Tato služba je poměrně nová a proto nás zajímalo, jaké informace mají respondenti o nabídce této služby.

V žádném případě nebylo očekáváno, že by se jednalo o znalost nějak významnou, přesto došlo k velkému překvapení. Pouhá třetina dotázaných uvedla, že o této možnosti pojištění u své banky neví, polovina o tom věděla. Zajímavé bylo, že větší míru informací v této věci měli muži než ženy, a to výraznou (viz graf 4.21). Jednou z příčin je, že muži zřejmě častěji ztrácejí tyto karty, tudíž mají s danou službou větší zkušenosti.

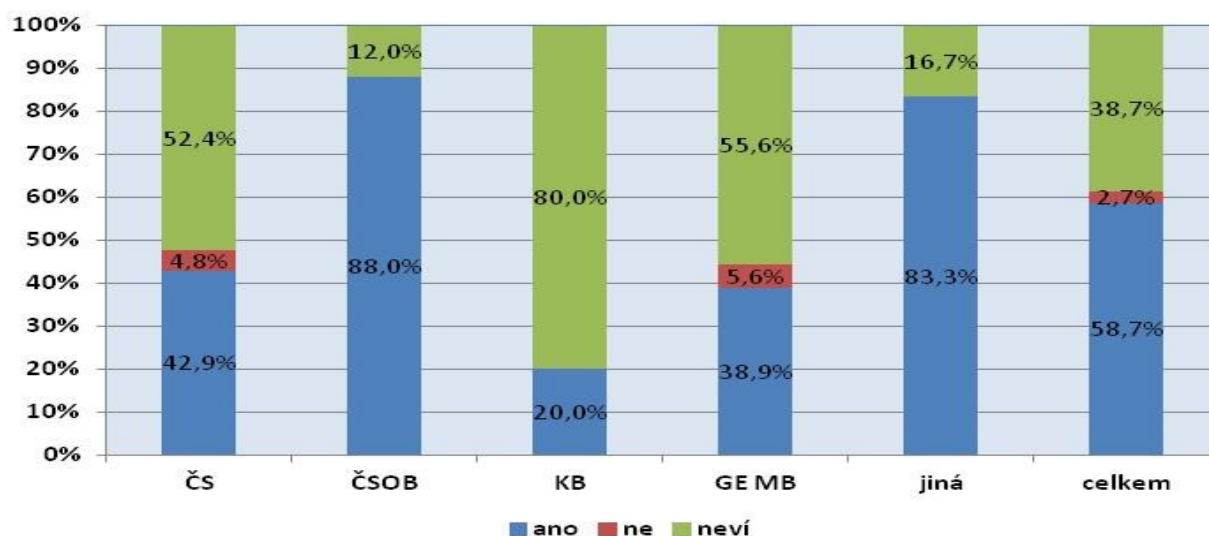
**Graf 4.20 Pojištění platební karty proti odcizení anebo poškození**



Zdroj: vlastní zpracování

Z pohledu jednotlivých bankovních institucí pak o dané službě nejčastěji vědí klienti ČSOB (88 %) a bank z kategorie ostatní (83 %). Naopak zbylé tři banky (Česká spořitelna, KB, GE Money Bank) mají v dané věci významné rezervy a znalost jejich klientů je poměrně nízká (viz graf 4.22).

**Graf 4.21 Pojištění platební karty proti odcizení anebo poškození z pohledu bankovních institucí**

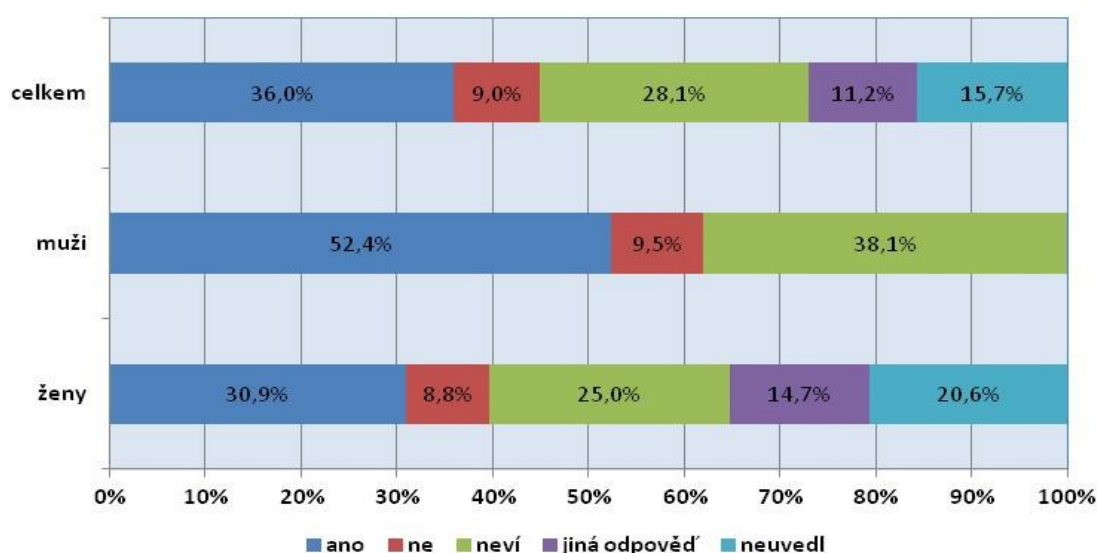


Zdroj: vlastní zpracování

V dnešní době se cestování stalo zcela běžnou součástí našeho života. Navíc jsme se nedávno stali členy Evropské unie, která nám umožňuje nejen se volně pohybovat po Evropě, ale současně umožňuje i volný pohyb kapitálu. Zajímali jsme se, jak se této situaci přizpůsobují banky. Respondentům našeho dotazníkového šetření byla položena otázka (viz graf 4.23), zda jsou služby jejich banky v zahraničí zpoplatněny. 10 % klientů uvedlo, že nikoliv, což je poměrně nízké číslo. Dalších 10 % lidí se nedokázalo v odpovědi vyjádřit a bylo nutné ji blíže určit. Tito lidé se dají zařadit mezi ty, jejichž banky nezpoptatňují své služby v zahraničí. Osoby, které uvedly, že v této věci tápou a nejsou si jisti, jsou ti, kteří zatím do zahraničí nevyjeli, tzn., tuto službu neměli šanci otestovat. Celkově se dá říci, že větší část bankovních institucí své služby v zahraničí zpoplatňuje.

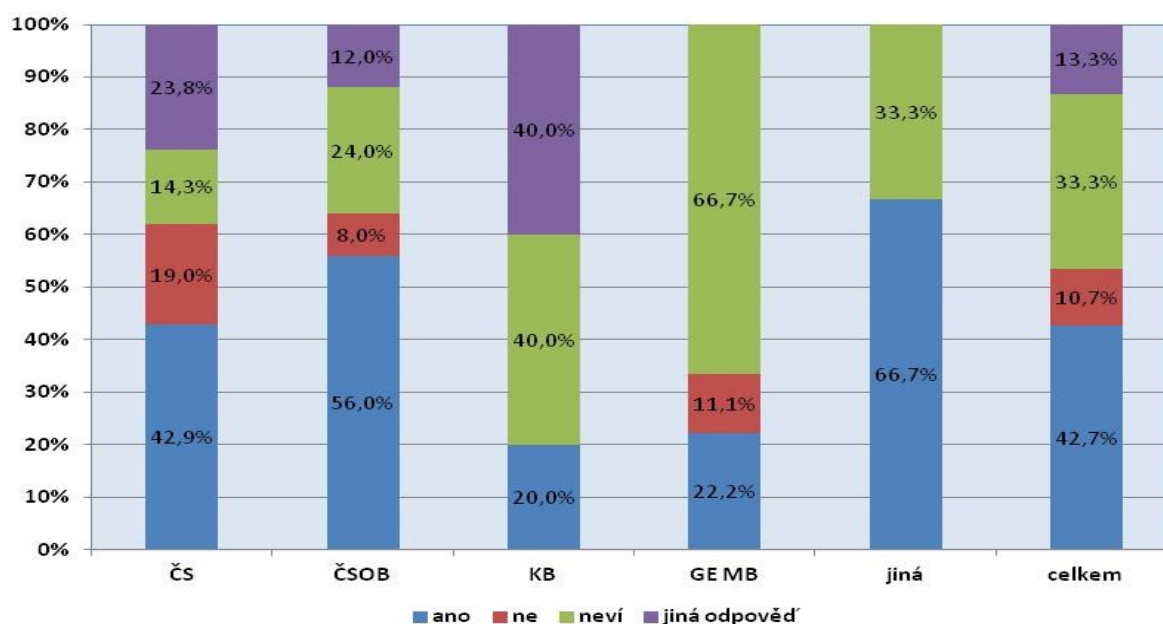
Co se týče rozdělení odpovědí na konkrétní bankovní ústavy (viz graf 4.24), vzniká pestrá mozaika, kdy se jednotlivé banky od sebe významně liší. K platbě v zahraničí se kladně vyjadřují klienti České spořitelny (43 %), ČSOB (56 %) a jednoznačně nejvíce klienti ostatních menších bank (67 %). Naopak klienti Komerční banky a GE Money Bank nejméně, spíše se přiklání k odpovědím jiného charakteru anebo vyhýbavým. Tato skutečnost tedy nepotvrzuje, že by klienti příslušných bank byli osvobozeni od poplatků za bankovní služby v zahraničí.

**Graf 4.22 Zpoplatnění bankovních služeb v zahraničí**



Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4.23 Zpoplatnění bankovních služeb v zahraničí u jednotlivých bankovních institucí**

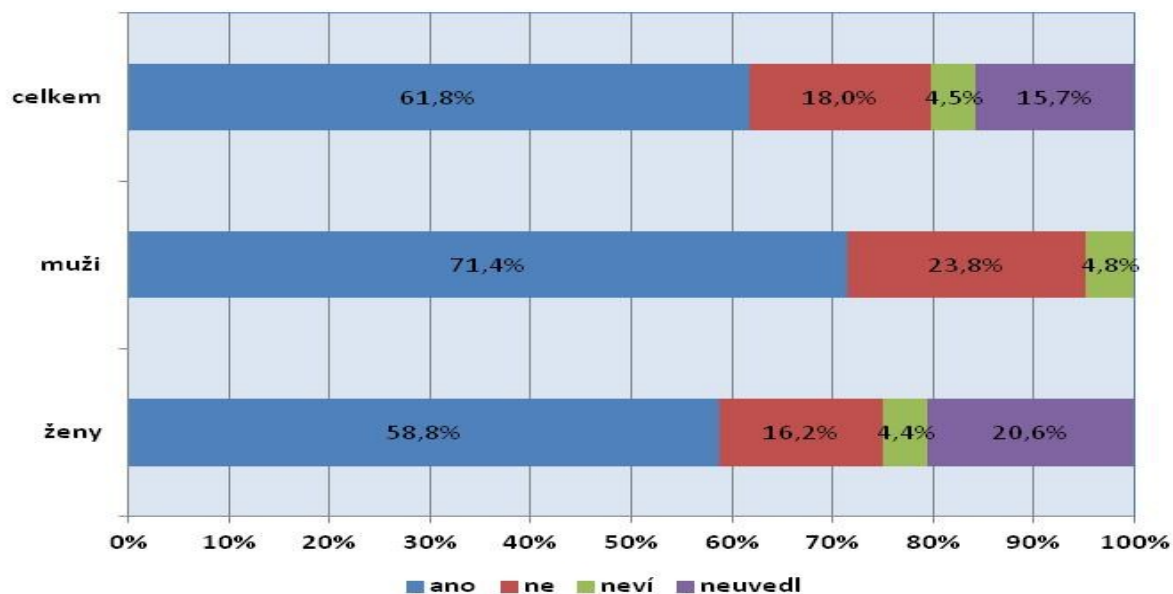


Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.4 Další služby bank

Výběr z bankomatu je dnes naprostou samozřejmostí a proto jsme se zajímali, které ze sledovaných bankovních institucí tuto službu nabízí (konkrétně v grafu 4.25). Celých 60 % oslovených osob se vyjádřilo v dané věci kladně a to že má výběr bankomatu bez poplatku. U mužů byl podíl vyšší a dosahoval hodnoty nad 70 %. Zajímavostí je necelých 5 % lidí, kteří si nebyli v dané věci jisti. Při započtení již dříve zmiňovaných 14 žen, které se k otázkám nevyjadřovaly, zbylo necelých 20 % dotázaných, kteří zvolili možnost, že jejich výběry z bankomatu jsou zpoplatněny.

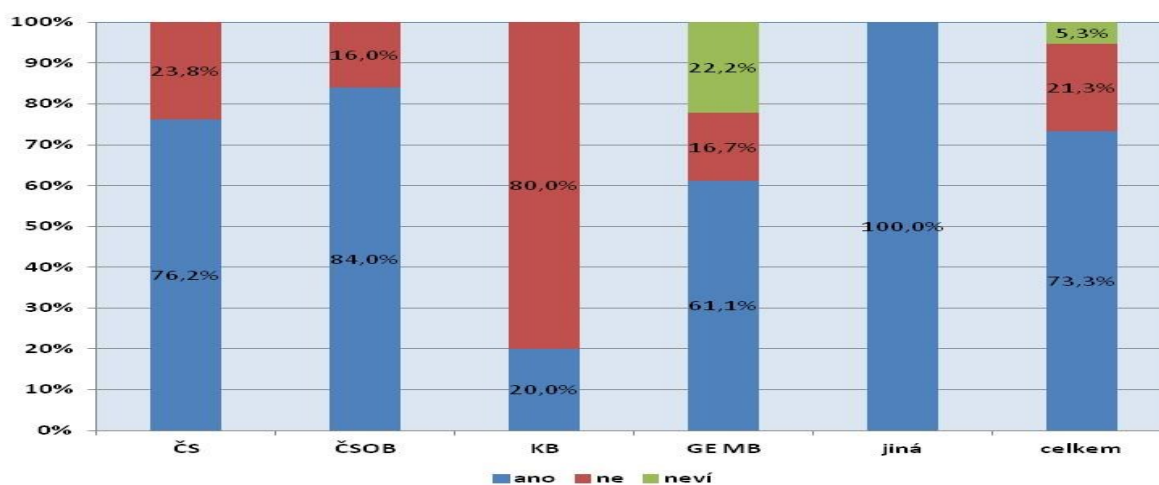
**Graf 4.24 Poplatky za výběr z bankomatu**



Zdroje: vlastní zpracování

Zajímavý pohled je i na strukturu jednotlivých bank v předchozí otázce (graf 4.26), tedy v problematice bezplatného výběru peněz z bankomatu. Bankovní instituce zařazené do kategorie ostatní nabízejí tuto službu bez výjimky. Jedná se zcela jistě o strategii jejich firem, jak nalákat zákazníky a lze vidět, že zákazníci na danou pobídku slyší. Naopak, jen 20 % zákazníků Komerční banky se vyjádřilo, že má výběr z bankomatu zadarmo. To je malé číslo. Klienti ostatních bank, jsou zobrazeni v rozmezí mezi 60 % a 85 %

**Graf 4.25 Poplatky za výběr z bankomatu u jednotlivých bankovních ústavů**

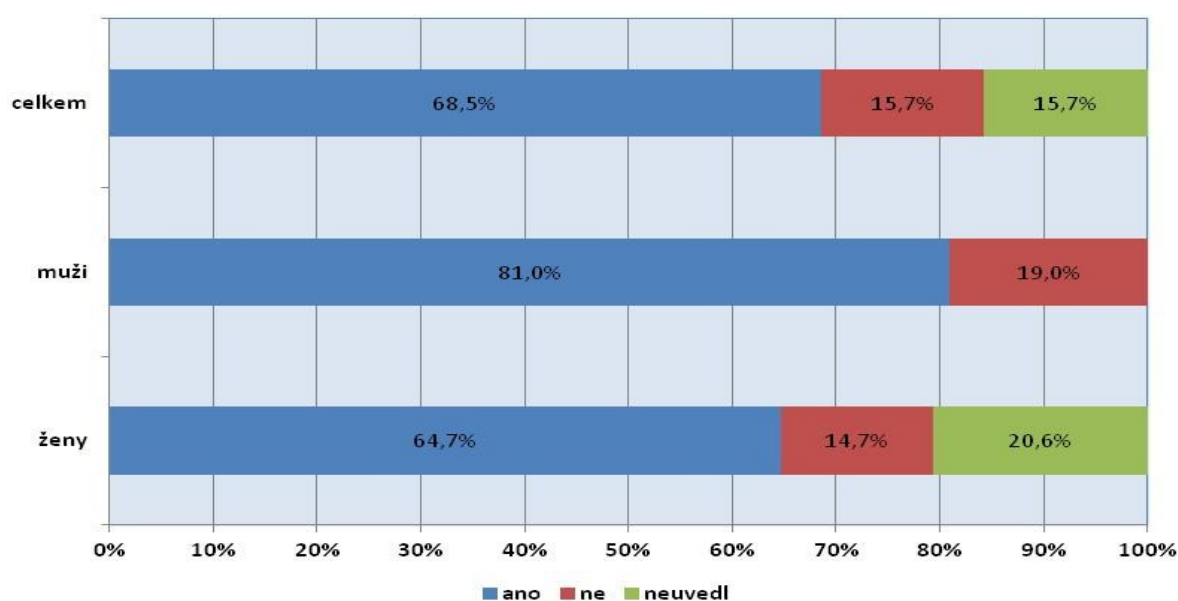


Zdroje: vlastní zpracování

Trendem posledních let a zcela jistě službou budoucnosti je ovládání svého účtu, a to zprostředkovávání platebního styku prostřednictvím internetu. Internetové bankovníctví (graf 4.27), jak se tyto veškeré služby nazývají, se stalo standardem. Pokud se bavíme o studentských účtech, měla by být tato služba samozřejmostí. Otázka, která byla položena v dotazníku, nezněla, zda mají klienti samotné internetové bankovníctví. Zajímalo nás to, zda tuto službu sami využívají. 70 % dotázaných se v dané věci vyjádřilo kladně, u mužů to bylo přes 80 %. Naopak záporně se vyjádřilo pouhých 15 % dotázaných.

U zobrazení výsledků na jednotlivé bankovní ústavy platí zcela stejné vyjádření jako u předchozí otázky. Opět se velmi kladně vyjadřovali k této problematice zákazníci skupiny ostatních bank (viz graf 4.28), záporně pak naopak zákazníci Komerční banky. Klienti ostatních bank byli seřazeni mezi tyto dva protipóly.

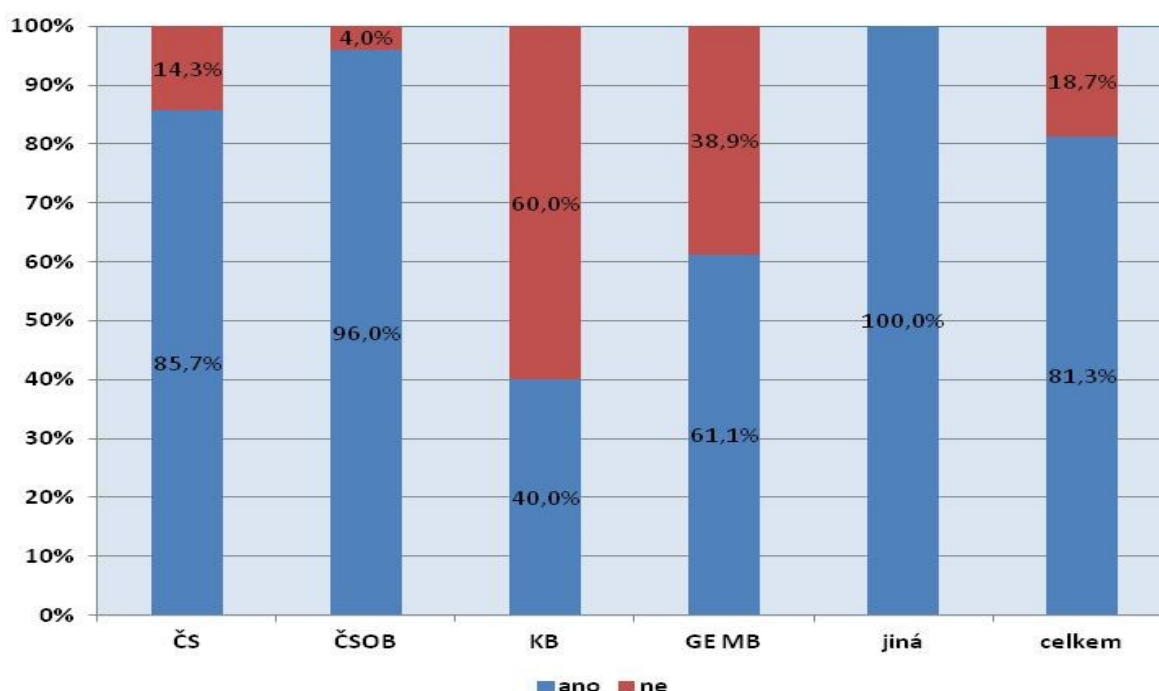
**Graf 4.26 Míra používání internetového bankovníctví**



Zdroj: vlastní zpracování



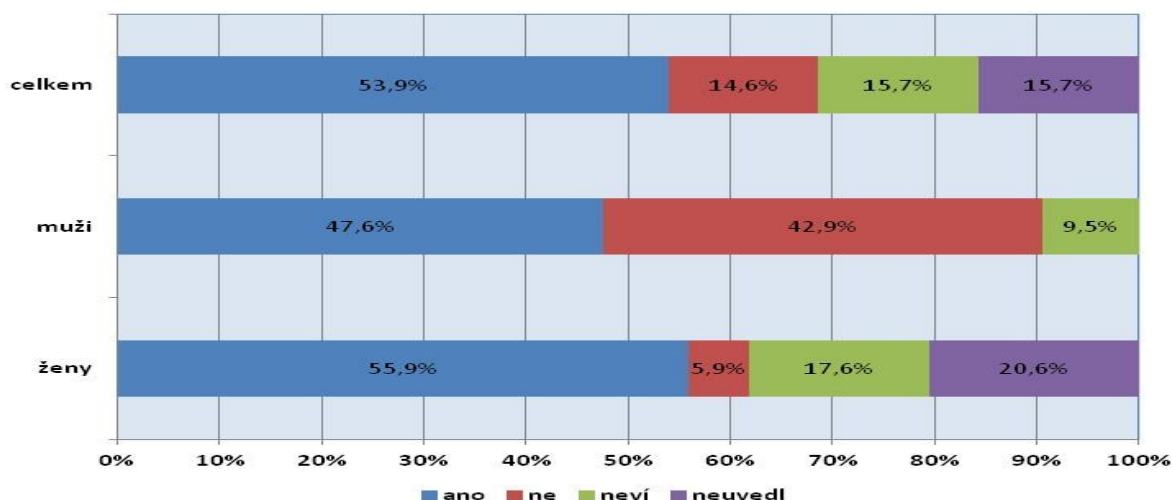
**Graf 4.27 Míra používání internetového bankovníctví podle bankovní instituce**



Zdroj: vlastní zpracování

Ačkoliv následující otázka byla respondentům položena jako poslední, trůfáme si tvrdit, že se jedná o otázku velmi důležitou ale také tu, která nám poskytne nejvíce potřebných informací v naší věci (v grafu 4.29). Otázka se týká samotné spokojenosti klientů se svou bankou. Odpovídá nám na to, zda si studenti opravdu vybírají takovou bankovní instituci, která nejlépe odpovídá jejich potřebám, a že jsou jejich informace nezkresleny oproti skutečnému stavu. Celkově se dá říci, že samotní zákazníci jsou se svým výběrem banky poměrně spokojeni, jedná se o více než 50 % klientů, ovšem není to převaha zásadní. Nespokojených klientů je poměrně dost a je jich stejně jako těch co neumí odpovědět a těch, kteří se k dané otázce nevyjádřili přibližně 15 %. V dané otázce ovšem můžeme spatřit velmi rozdílný pohled jednotlivých pohlaví, muži jsou mnohem více skeptičtí ke svému výběru než ženy, jejich podíl spokojených a nespokojených je prakticky totožný.

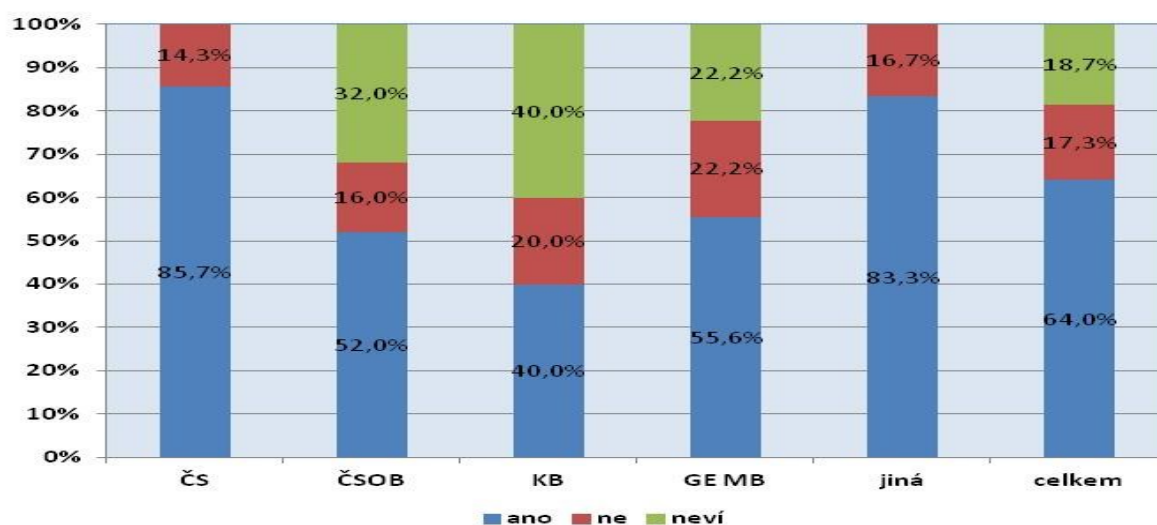
**Graf 4.28 Podíl spokojenosti klientů k výběru své bankovní instituce**



Zdroj: vlastní zpracování

Při rozčlenění klientů na jednotlivé banky (graf. 4.30) vidíme poměrně zajímavé rozdělení jednotlivých hlasů. Nejvíce spokojených klientů se nachází mezi zákazníky České spořitelny (86 %) a zákazníky kategorie ostatních bank (83 %). Naopak zákazníci GE Money Bank (56 %), ČSOB (52 %) a extrémně zákazníci Komerční banky (40 %) spokojeni příliš nejsou. Součástí tohoto dotazníku byla ještě jedna doplňková otázka, ve které jsme žádali respondenty o případné doplnění otázek či informací k příslušné problematice. Žádná podstatná informace ovšem z daného dotazu nevzešla, nebude zde proto uvedena.

**Graf 4.29 Podíl spokojenosti klientů k výběru své bankovní instituce podle banky**



Zdroj: vlastní zpracování

## 4.5 Vyhodnocení sledovaných kritérií na základě průzkumu bankovních institucí

Aby byl tento průzkum ověřen z více nezávislých zdrojů a aby byl doplněn o další informace, provedli jsme současně s daným šetřením srovnání jednotlivých bankovních institucí, a to formou analýzy informací a dat. Ty jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách těchto bankovních ústavů. Účelem našeho průzkumu nebylo vytvořit kopii daného výzkumu v pravém slova smyslu. Naším cílem bylo ověřit některé informace a případně je doplnit o další data, která doposud nebyla zjištěna a týkala se našeho hlavního cíle. Jsou zde rozebrány ty bankovní instituce, které byly zobrazeny i v dotazníkovém šetření. Do našeho výzkumu jsme opět zařadili Českou spořitelnu, Československou obchodní banku, Komerční banku, GE Money Banku a jakožto reprezentanta kategorie ostatních bank byla zvolena Raiffeisen Banka, neboť se nejedná o nově založenou instituci. Příslušné banky jsme otestovali. Pouze pro případ administrativní a finanční náročnosti navedení samotného studentského účtu jsme otestovali ještě UniCredit Bank, mBank a VolksBank. Výstup pak vidíme v tabulkách 4.2 – 4.8. Zajímali jsme se především o samotnou definici „studenta“ jednotlivými bankami, dále pak o minimální vklad a také úrokovou sazbu studentského konta.

Při porovnání musíme říci, že jednotlivé nabídky se od sebe nijak zásadně neliší, ve všech uvedených případech je dolní věkovou hranicí klienta 15 let, horní je mezi 26 a 30 lety. Minimálním vkladem pak je 0 Kč u UniCredit Bank, maximálním 500 Kč u Raiffeisenbank. Všechny sledované bankovní instituce pak studentům úročí jejich vklady 0,01 % kromě UniCredit Bank, které činí 0,05 %.

**Tabulka 4.1 Přehled jednotlivých nabízených studentských kont**

Banka	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	GE Money Bank	Raiffeisenbank	UniCredit Bank	mBank	Volksbank
Věk	15 až 30 let	15 až 28 let	15 až 30 let	15 až 27 let	do 26 let	15 až 30 let	—	15 až 30 let
Název účtu	ČS Student	ČSOB Studentské konto Plus	G2	Genius Student	Studentský účet	Studentské konto	mKonto	FREE konto
Min. vklad	100 Kč	200 Kč	300 Kč	200 Kč	500 Kč	Není	—	—
Úrok	0,01 %	0,01 %	—	0,01 %	0,01 %	0,05 %	—	0,01 %

Zdroj: Internet - <http://www.penize.cz>; vlastní zpracování

## 4.6 Srovnání služeb bankovních institucí podle platebních karet

Jako první jsme se zajímali o nastavení služeb týkajících se kreditní karty, která patří ke studentskému účtu. Informace jako zpoplatnění výběru z bankomatu a podobné kvalitně doplňují již dříve získané informace z dotazníkového šetření. Následující tabulka nám představí jednotlivé služby ve vzájemném srovnání bankovních ústavů.

**Tabulka 4.2 Z jednotlivých bankovních ústavů týkajících se platebních karet navázaných na studentské účty**

	<b>Česká spořitelna (ČS)</b>	<b>Československá obchodní banka (ČSOB)</b>	<b>Komerční banka (KB)</b>	<b>GE Money Bank</b>	<b>Raiffeisen Bank</b>
	VISA Classic - volitelně v rámci nabídky Standard / VISA Gold - volitelně v rámci nabídky Plus	Mezinárodní platební karta MasterCard Student	Mezinárodní debetní embosovaná karta VISA či MasterCard s cestovním pojištěním	Debetní karta (Maestro , či MasterCard Standard), debetní karta MasterCard Internet	První rok správa elektronické debetní karty (VISA Electron, Maestro) zdarma
<b>Výběr z vlastního bankomatu</b>	6 Kč	Zdarma	9 Kč/zdarma (1 platba u obchodníka = 1 výběr z bankomatu)	Zdarma	zdarma - první 2 výběry - 9,90 Kč - 3. a další výběr
<b>Výběr z bankomatu cizí banky</b>	40 Kč	30 Kč	39 Kč	40 Kč	39,90 Kč
<b>Výběr bankomatu v zahraničí</b>	- 125 Kč - 6 Kč - Bankomat ERSTE GROUP	80 Kč + 0,5%	1%, min. 100 Kč	0,5% + 100 Kč	100 Kč + 0,5% z vybírané částky
<b>Pojištění proti krádeži</b>	Pojištěna částka do 150 EUR, vrácení peněz za odcizenou hotovost	Pojištění zdarma proti poškození, zničení, odcizení 6 měsíců od nákupu (min. 1500 Kč)			

Zdroj: <http://www.penize.cz>; vlastní zpracování

Nikoho nepřekvapí, že všechny zkoumané bankovní domy využívají u svých klientů produkty firem MasterCard a Visa. Vzájemné srovnání začíná být rozdílné i zajímavé u první zkoumané položky, kterou je výběr z vlastního bankomatu. Jednotlivé banky se k této problematice staví různě a získávají si zákazníky různými doplňkovými službami, jako je např. výběr zdarma u prvních výběrů a platba až následně. Při vzájemném porovnání musíme říci, že z našeho pohledu nejlépe vychází ČSOB a GE Money Bank. V případě ČSOB daná informace odpovídá i názoru jednotlivých respondentů v dotazníkovém šetření. To, že se ne vždy spolu zcela shodují odpovědi uváděné respondenty v dotazníkovém šetření a naše zjištění u webových stránek bank je způsobené tím, že zákazníci, kteří se účastnili našeho průzkumu, mají v mnoha případech zavedeny různé nadstandardní služby. Ty jim byly poskytnuty za dlouhodobou věrnost bankovní instituci, a proto mají výhodnější charakter než služby navedené u začínajícího zákazníka. Tato skutečnost nešla zcela zachytit v našem dotazníkovém šetření, neboť by byl dotazník příliš rozsáhlý a nesrozumitelný. Jak jsme ale již v úvodu této kapitoly uvedli, nejde nám o vzájemné srovnávání, ale o případné doplnění uvedených průzkumů.

U další položky, kterou je výběr peněz z bankomatu konkurenční banky uvádějí srovnávané banky téměř stejné sumy, těsně kolem hranice 40 Kč za výběr. Výjimkou je ČSOB, která je výrazně levnější, výběr z bankomatu činí „pouhých“ 30 Kč.

Při výběru z bankomatu v zahraničí se již banky začínají významně lišit. Jejich „tarify“ jsou vždy odvozeny od dvou bodů, kdy jedním z nich je vybíraná suma a druhým pak automatický poplatek. Banky se totiž nedají vzájemně srovnat, velmi záleží na množství vybíraných peněz. To zásadně ovlivňuje celkový poplatek.

Co se týče pojištění karty proti ztrátě a poškození, jako standardní danou službu uvádějí Česká spořitelna a ČSOB. Při vzájemném srovnání veškerých dat a informací, které se nám podařilo získat z oficiálních zdrojů jednotlivých bankovních ústavů, je nutné dodat, že nejpozitivněji působí nabídkou svých služeb v oblasti kreditních karet ČSOB. Musíme ovšem upozornit, že se jedná pouze o náš pocit, který nemusí být stejný s názory jiných osob. Je jasné, že při výběru banky významně ovlivňuje hodnocení sympatie k příslušné bance. Ty jsou někdy mnohem důležitější než pevná fakta.

## 4.7 Srovnání služeb bankovních institucí na základě služby kontokorent

Další skupinou služeb, kterou jsme se ve svém výzkumu zabývali, jsou služby spojené s oblastí kontokorentních výběrů. Jelikož se jedná o studentská bankovní konta, je jasné, že velmi často dochází k využití těchto služeb. Zajímali jsme se tedy o situace, jakým způsobem a s jakými případnými pokutami se k dané věci staví jednotlivé bankovní instituce.

**Tabulka 4.3 Kontokorentní výběry a sankce na ně navázané ve vzájemném srovnání jednotlivých zkoumaných bankovních institucí**

	<b>Česká spořitelna (ČS)</b>	<b>Československá obchodní banka (ČSOB)</b>	<b>Komerční banka (KB)</b>	<b>GE Money Bank</b>	<b>Raiffeisen Bank</b>
<b>Vedení, správa</b>	Kontokorent - správa a vedení úvěru na sporožirovém účtu (kontokorent) na dobu neurčitou – měsíčně	Povolené přečerpání účtu až do výše 20 000 Kč	povolený debet	vedení povoleného debetního zůstatku Flexikredit - zdarma, Čerpání povoleného debetního zůstatku Flexikredit – zdarma	využití povoleného debetu - 50 Kč měsíčně
<b>Úroková sazba</b>	Kontokorent - Osobní účet ČS Student - CZK - Běžná sazba - 18,90	ČSOB Povolené přečerpání – úroková sazba – 18,90	G2.2 - povolený nezajištěný debet - 12,00	Flexikredit - Vyhlášená úroková sazba - 21,99	Povolený debet na účtech soukromých osob s úvěrovým rámcem - 21,9
<b>Úroková sazba při nepovoleném přečerpání</b>	Nepovolený debetní zůstatek - Osobní účet ČS Student - CZK - REPO sazba ČNB + 7% p.a.	nepovolený debet - 30,00	G2.2 - nepovolený debet - 25,00	Smluvní úrok z nepovoleného debetního zůstatku - 29,00	Nepovolený záporný zůstatek – 29

Zdroj: [www.penize.cz](http://www.penize.cz); vlastní zpracování

Všechny uvedené studentské účty danou službu umožňují, s výjimkou Raiffeisen Bank pak i bezplatně. Úrokové sazby se následně pohybují při přečerpání cca 20 p. b z minusové částky. Výjimkou je pouze Komerční banka, u níž je úrok pouhých 12 p. b. Při nepovoleném přečerpání je situace rozdílná, úroky jsou poněkud vyšší, ale ne nijak závratně. Úrokové sazby se pohybují v rozmezí 25 % u Komerční banky po 30 % u ČSOB. Jediná Česká spořitelna tvoří sankční cenu jiným způsobem. Z tohoto důvodu ji není možné přiměřeně porovnat. Stejně jako v předchozím případě jsme se pokusili učinit celkové srovnání daných služeb. Platí pro něj totéž, co v předchozím případě, jedná se jen o naše laické srovnání. V případě kontokorentních služeb na nás tedy nejlépe působí Komerční banka.

#### 4.8 Srovnání služeb bankovních institucí na základě platebního styku

V dnešní době již zcela neobvyklé služby, přesto je považujeme za podstatné pro uvedení této práce. Snahou je poukázat na trend bank, a to srovnat své ceny v případech, kdy se jedná o služby doplňkové, kdy si vzájemně nemusejí konkurovat.

S výjimkou Raiffeisen Bank, která je nejmenší institucí tohoto průzkumu, nabízejí všechny bankovní domy výběr peněz na přepážce za 60 Kč. Zmiňovaná banka pak službu nabízí za stejnou cenu již při druhém výběru. Vkládat peníze pak lze u všech bank zcela zdarma. Vzájemné srovnání tedy v tomto případě není dost dobře možné, nebudeme to tedy zkoumat.

**Tabulka 4.4 Srovnání jednotlivých bankovních ústavů ve službách hotovostního platebního styku**

	Česká spořitelna (ČS)	Československá obchodní banka (ČSOB)	Komerční banka (KB)	GE Money Bank	Raiffeisen Bank
<b>Výběr na přepážce (CZK)</b>	65 Kč	60 Kč	60 Kč	60 Kč	-první výběr hotovosti - zdarma a další výběr hotovosti - 60 Kč
<b>Vklad v hotovosti</b>	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma

Zdroj dat: [www.penize.cz](http://www.penize.cz); vlastní zpracování

Rozdílná situace však nastává ihned při dalším srovnání, kterým je bezhotovostní platební styk. Zde se vracíme do zcela konkurenčního prostředí. Při navedení bezhotovostní operace na pobočce si banky účtují poplatky v rozmezí od 39 Kč u České spořitelny a Komerční banky do 54 Kč u Raiffeisen Bank. Při srovnání s předchozími službami jde poměrně vidět, jak se jednotlivé bankovní instituce pěkně doplňují a točí se kolem středu plateb. V některých službách lze banku brát jako nejméně výhodnou, to však nahrazuje u služby jiné, kde je naopak naprosto nejvýhodnější.

**Tabulka 4.5 Srovnání jednotlivých bankovních ústavů ve službách bezhotovostního platebního styku**

	<b>Česká spořitelna (ČS)</b>	<b>Československá obchodní banka (ČSOB)</b>	<b>Komerční banka (KB)</b>	<b>GE Money Bank</b>	<b>Raiffeisen Bank</b>
<b>Na pobočce</b>	39Kč	40 Kč	39 Kč	50 Kč	54 Kč
<b>Elektronicky</b>	Moje banka - 6 Kč Mobilní banka KB 6Kč Expresní linka KB - 19 Kč	Zdarma	Mojebanka - 6 Kč Mobilní banka KB - 6 Kč Expresní linka KB - 19 Kč	6Kč	Prostřednictvím Internetového bankovníctví - 4 Kč Prostřednictvím Telefonního bankovníctví - 19 Kč Prostřednictvím GSM bankovníctví - 4 Kč
<b>Příchozí položky</b>	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma

Zdroj dat: [www.penize.cz](http://www.penize.cz); vlastní zpracování

Při elektronické formě bankovních operací se platby pohybují v malých částkách do 10 Kč, u ČSOB je služba dokonce zavedena bez poplatku. Bez poplatku rovněž všechny banky nabízejí i příchozí poplatky. Pro nás je pak vítězem této kategorie ČSOB.



## 4.9 Srovnání služeb bankovních institucí v parametrech trvalých bankovních úvěrů

Poslední zkoumanou službou, kterou jsme neuvedli ani ve svém dotazníkovém šetření, je pak trvalý příkaz a s ním spojené parametry. Jedná se o službu často využívanou a mnohdy také sloužící jako základní pilíř připoutání si zákazníka k sobě. Je tedy zřejmé, že v případě této služby se jedná o „bojové pole“ jednotlivých bankovních ústavů.

**Tabulka 4.6 Srovnání jednotlivých bankovních institucí v parametrech trvalých bankovních příkazů**

	Česká spořitelna (ČS)	Československá obchodní banka (ČSOB)	Komerční banka (KB)	GE Money Bank	Raiffeisen Bank
<b>Změna</b>	přímé bankovníctví je zdarma, přepážka je taky zdarma	40 Kč	- Změna - Mojebanka - zdarma - Změna - Expresní linka KB - 29 Kč - Změna - V pobočce s použitím sběrného boxu - 39 Kč - Změna - V pobočce bez použití sběrného boxu - 39 Kč + 30 Kč příplatek	- 49 Kč - zdarma	Změna/zrušení trvalého platebního příkazu prostřednictvím Internetového bankovníctví - zdarma - 50 Kč - na přepážce - 15 Kč - prostřednictvím Telefonního bankovníctví
<b>Zrušení</b>	přímé bankovníctví - zdarma přepážka – zdarma	6 Kč	- Zrušení - Mojebanka - zdarma - Zrušení - Expresní linka KB - zdarma - Zrušení - V pobočce s použitím	- Zdarma Zdarma	Zdarma

			sběrného boxu - zdarma - Zrušení - V pobočce bez použití sběrného boxu - zdarma + 30 Kč příplatek		
<b>Provedení v rámci banky</b>	Trvalý příkaz / souhlas s inkasem - realizace (účetní položka) - 5,- -	6 Kč	6 Kč	8Kč	6kč
<b>Provedení do cizí banky</b>	Trvalý příkaz / souhlas s inkasem - realizace (účetní položka) - 5,- Zúčtování mezibankovní platby prostřednictvím clearingového centra ČNB (účetní položka) - 2,-	6 Kč	6 Kč	8Kč	8Kč

Zdroj dat: [www.penize.cz](http://www.penize.cz); vlastní zpracování

Při vzájemném srovnání jednotlivých bankovních institucí v nabízených službách musíme konstatovat, že nejlépe u nás vychází z daného srovnání Česká spořitelna. U té je změna a zrušení trvalého příkazu proveditelná bez poplatku, což považujeme za vysoce pozitivní. Zvláště, když u ostatních bank tomu tak není. Samotné provedení buď u vlastní banky anebo mezi bankami je pak prováděno spíše za symbolické poplatky v rámci pouhých korun.

Jestliže bychom měli závěrem této kapitoly srovnat jednotlivé bankovní instituce, musíme říct to, co jsme již uvedli o několik řádků či stránek výše. Každá z bankovních institucí se specializuje na jinou klientelu a nabízí vždy svým zákazníkům velice nadstandardní služby ve vybraných odvětvích. Nikdy však nedominoje ve více službách, trh je tedy poměrně stabilní, neboť si banky velmi konkurují. Z našeho pohledu tedy neexistuje žádná z bankovních institucí, která by přílišně dominovala v nadstandardní kvalitě služeb. Pouze se tím potvrzuje zjištění, které jsme získali již v předchozí kapitole, tedy v dotazníkovém šetření.

## 5 ZÁVĚR

Předložená bakalářská práce je zacílena na srovnání bank z pohledu studentů, resp. nabídek studentských účtů a doplňkových služeb. Trh s bankovními produkty je stejně jako v případě standardních bankovních služeb, a to i u námi zkoumaných studentských účtů vysoce závislý na dlouhodobé spolupráci s příslušnou bankou. Potvrzuje se, že Češi jakožto národ jsou v otázkách bankovních služeb, tedy v přístupu k financím, vysoce konzervativním národem a jen velmi výjimečně mění zavedenou a používanou strategii. Na základě srovnání vybraných finančních služeb u vybraných bank je nutné říci, že většina bank poskytuje obdobné služby, které se liší pouze nepatrně svou cenou. Žádná z bank však zcela nedominuje oproti ostatním. Z práce lze vyvodit, že každá banka ovšem v něčem vyniká. Například nejvýhodnější z hlediska nabídky svých služeb v oblasti kreditních karet nebo výběru z bankomatu se jeví ČSOB. Na základě dotazníkového průzkumu bylo zjištěno, že dotazovaní studenti sice ve většině případů považují svou banku za svou nejlepší volbu a jsou s jejími nabízenými službami spokojeni, přesto tato dominance není zásadní. Poměrně zajímavým zjištěním pak je, že se část respondentů k dané problematice vůbec nevyjádřila. V některých podotázkách se pak vyjadřují spíše negativně ke své bance. Zejména v otázkách týkajících se nadstandardních služeb nabízených konkurenčními bankami anebo bezplatnosti některých služeb se studenti obecně nevyjadřují o své bance příliš pozitivně. U uvedených negativních vyjádření, ale i u některých dalších, je nutné brát v potaz mnohdy skeptický pohled Čechů na některé ekonomické jevy, především v oblasti finančních služeb. Za zmínku stojí rozebrání dotazníkem položené otázky, týkající se pojištění platebních karet proti krádeži či odcizení. Polovina dotázaných o této službě věděla, pouhá třetina pak uvedla, že o možnosti pojištění u své banky neví. Nejčastěji byli o této službě informováni zákazníci ČSOB. Zajímavé je zjištění pokud danou otázku budeme členit dle pohlaví, kdy větší míru informovanosti v dané věci prokázali muži než ženy.

Veškerá získaná data je zapotřebí chápat spíše jako doporučující a věříme, že jestliže by se z nich banky snažily vybrat podstatná zjištění, určitě by celkovým vítězem na českém trhu byl především zákazník.

V konečné fázi lze říci, že ať již se jedná o celkovou spokojenost samotných studentů vyplývající z poslední dotazníkové otázky anebo o celkovou umírněnost v oblasti poplatků anebo jiných služeb vyžadujících platbu, pozitivní vyjádření převažují nad negativními. Nejsem si zcela jistá, zda se jedná o jev spíše pozitivní anebo negativní, každopádně se jedná

o vyjádření, které potvrzuje tržní funkčnost. Osobně si ale myslím, že mírně vyšší „nátlak“ na jednání bank ze strany studentů by zcela jistě nebyl na škodu, spíše by donutil tyto banky ke snížení cen svých produktů. V práci se projevilo, že část dotazovaných studentů má zásadní mezery v oblasti nabízených bankovních služeb. Projevuje se to převážně tím, že neví, co jejich banky u kterých mají vedený účet, nabízejí. Z toho vyplývá, že studenti nevyužívají služby, které jim konkrétní banka může poskytnout.

## Seznam použité literatury

### Knižní publikace

1. ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. *Základy financí*. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3669-3.
2. DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde, 2005, 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
3. CHROMÝ, Jan. *Elektronické podnikání*. 2. přepracované vydání v Praze. Vysoká škola hotelová v Praze, s.r.o. Katedra marketingu, 2009. 109 s. ISBN 978-80-86578-96-5.
4. KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly*. Praha: C. H. Beck, 2006. 339 s. ISBN 80-7179-381-7.
5. KRAJÍČEK, Jan, *Marketing v peněžnictví*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 140 s. ISBN 80-210-3659-1.
6. MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
7. POLÁCH, Jiří et al. *Reálné a finanční investice*. Praha: C. H. Beck, 2012. 263 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-436-0.
8. POLOUČEK, Stanislav a kol. *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
9. POLOUČEK, Stanislav. *Peníze, banky, finanční trhy*. Praha: C. H. Beck, 2009. 415 s. ISBN 978-80-7400-152-9.
10. POSPÍŠIL, Richard. *Finance a bankovníctví*. Olomouc: VUP Olomouc, 2007. 139 s. ISBN 978-80-244-1712-7.
11. RADOVÁ, Jarmila a Dvořák Petr a Málek Jiří. *Finanční matematika pro každého: 7. aktualizované vydání*. Praha: GRADA Publishing a.s., 2009. 296 s. ISBN 978-80-247-3291-6.
12. REJNUŠ, Oldřich. *Peněžní ekonomie*. Brno: Akademické nakladatelství Cerm, 2007. ISBN 978-80-214-3466-0.

13. SCHLOSSBERGER, Otakar. *Platební služby*. Praha: Management Press, 2012, 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.
14. SYNEK, Miloslav a Eva KISLINGEROVÁ. *Podniková ekonomika*. 5. přeprac. a dopl. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 498 s. ISBN 978-80-7400-336-3.
15. ŠENKÝŘOVÁ, B., *Bankovníctví I*. 2. vyd. Praha: Grada, 1999. 264 s. ISBN 80-7169-859-8.

### Internetové zdroje

16. Peníze.cz. Účty pro mladé [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/ucty-pro-mlade>
17. Peníze.cz. GE Money Bank – Genius Student [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/ucty-pro-mlade/7497-ge-money-bank-genius-student>
18. Peníze.cz. RB – Studentský účet [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/ucty-pro-mlade/7489-rb-studentsky-ucet>
19. Peníze.cz. ČS – Student [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/ucty-pro-mlade/7478-cs-student>
20. Peníze.cz. KB – Konto G2 [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/ucty-pro-mlade/7481-kb-konto-g2>
21. ČSOB. ČSOB – Úvodní stránka [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>
22. Česká spořitelna [online]. 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/>
23. Komerční banka [online]. 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/>
24. Československá obchodní banka [online]. 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <http://www.csob.cz>
25. UniCredit Bank Czech republic, a.s. [online]. 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz>

26. GE Money Bank [online]. 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z:  
<http://www.gemoney.cz>

## **Seznam použitých symbolů a zkratek**

CZK	česká koruna
ČS	Česká spořitelna
ČSOB	Československá obchodní banka
GSM	Globální systém pro mobilní komunikace
KB	Komerční banka
p.b.	procentní bod



## Seznam grafů

Graf 4.1 Zastoupení pohlaví v dotazníkovém šetření .....	19
Graf 4.2 Členění respondentů dle studijního statusu a typu studované školy .....	20
Graf 4.3 Vlastnictví běžného účtu .....	21
Graf 4.4 Členění jednotlivých typů bankovních účtů .....	21
Graf 4.5 Členění jednotlivých odpovědí dle bankovní instituce .....	22
Graf 4.6 Pravidelnost využívání bankovních služeb dle pohlaví .....	23
Graf 4.7 Pravidelnost využívání bankovních služeb dle bankovní instituce .....	23
Graf 4.8 Podíl osob, které disponují bezplatným vedením bankovního účtu .....	24
Graf 4.9 Podíl osob, které disponují bezplatným vedením bankovního účtu podle bankovní instituce .....	25
Graf 4.10 Podíl účtů, které disponují službou kontokorent .....	26
Graf 4.11 Podíl osob využívajících kontokorent .....	26
Graf 4.12 Podíl účtů, které disponují službou kontokorent ve členění na bankovní ústavy ....	27
Graf 4.13 Podíl osob využívajících kontokorent podle bankovní instituce .....	28
Graf 4.14 Bankovní účet je současně spořicí účet .....	29
Graf 4.15 Bankovní účet je současně spořicí účet, v členění podle bankovní instituce ....	29
Graf 4.16 Spokojenost dotázaných s výší úrokové sazby u zůstatku na účtu .....	30
Graf 4.17 Spokojenost dotázaných s výší úrokové sazby u zůstatku na účtu podle bankovního ústavu .....	30
Graf 4.18 Názor oslovených respondentů na další služby banky .....	31
Graf 4.19 Podíl účtů, jejichž součástí je kreditní karta .....	32
Graf 4.20 Podíl účtů, jejichž součástí je kreditní karta podle jednotlivých bankovních institucí .....	33

Graf 4.21 Pojištění platební karty proti odcizení anebo poškození.....	34
Graf 4.22 Pojištění platební karty proti odcizení anebo poškození z pohledu bankovních institucí .....	34
Graf 4.23 Zpoplatnění bankovních služeb v zahraničí.....	35
Graf 4.24 Zpoplatnění bankovních služeb v zahraničí u jednotlivých bankovních institucí ...	36
Graf 4.25 Poplatky za výběr z bankomatu .....	37
Graf 4.26 Poplatky za výběr z bankomatu u jednotlivých bankovních ústavů .....	37
Graf 4.27 Míra používání internetového bankovníctví .....	38
Graf 4.28 Míra používání internetového bankovníctví podle bankovní instituce.....	39
Graf 4.29 Podíl spokojenosti klientů k výběru své bankovní instituce.....	40
Graf 4.30 Podíl spokojenosti klientů k výběru své bankovní instituce podle jednotlivých bank .....	40

## Seznam tabulek

Tabulka 2.1 Charakteristiky věkových skupin dle vztahu k finančním službám .....	13
Tabulka 4.1 Přehled jednotlivých nabízených studentských kont .....	41
Tabulka 4.2 Z jednotlivých bankovních ústavů týkajících se platebních karet navázaných na studentské účty .....	42
Tabulka 4.3 Kontokorentní výběry a sankce na ně navázané ve vzájemném srovnání jednotlivých zkoumaných bankovních institucí .....	44
Tabulka 4.4 Srovnání jednotlivých bankovních ústavů ve službách hotovostního platebního styku .....	45
Tabulka 4.5 Srovnání jednotlivých bankovních ústavů ve službách bezhotovostního platebního styku .....	46
Tabulka 4.6 Srovnání jednotlivých bankovních institucí v parametrech trvalých bankovních příkazů .....	47

### Prohlášení o využití výsledku práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;

- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užit (§ 35 odst. 3);

- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;

- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užit díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

- bylo sjednáno, že užit své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

Ve Valašském Meziříčí dne 10. Května 2013

  
.....  
Nela Síchová

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1: Dotazník v dotazníkovém šetření**